

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

REGION DU SUD

DEPARTEMENT DU DJA ET LOBO

COMMUNE DE ZOETELE



REPUBLIC OF CAMEROON

Peace – Work – Fatherland

SOUTH REGION

DJA ET LOBO DIVISION

ZOETELE COUNCIL

RAPPORT D'ÉTUDE

CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE ZOÉTÉLÉ



Mai 2018

Appui technique et financier du Programme National de Développement Participatif (PNDP)

En collaboration avec l'Institut National de la Statistique (INS)

Réalisation : Jeunesse Rurale Active (**JEURAC**)



SOMMAIRE

LISTE DES ABRÉVIATIONS	iii
LISTE DES TABLEAUX	iv
LISTE DES GRAPHIQUES	iv
LISTE DES CARTES	v
PRÉFACE	vi
RÉSUMÉ EXECUTIF	1
ABSTRACT	3
INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	5
CHAPITRE I : CADRE JURIDIQUE ET RÉGLEMENTAIRE EN MATIÈRE DE DÉCENTRALISATION ET DE DÉVELOPPEMENT LOCAL AU CAMEROUN	7
I.1- Cadre juridique et réglementaire de la décentralisation	7
I.2- Promotion de développement local	8
I.3- Brève présentation de la commune de Zoétélé.....	9
CHAPITRE II : SYNTHÈSE METHODOLOGIQUE DE L'ENQUÊTE	11
II.1- Contexte de l'étude	11
II.2- Objectif et méthodologie de Scorecard	12
II.3- Méthodologie de tirage de l'échantillon et de collecte de données.....	13
II.3.1- Tirage de l'échantillon.....	13
II.3.2- Collecte de données.....	16
II.4- Méthodologie de mesure des indicateurs de perception	18
CHAPITRE III : PRINCIPAUX RESULTATS ET AMELIORATIONS SUGGEREES	19
III.1- Présentation de la population enquêtée.....	19
III.2- Secteur de l'hydraulique.....	21
III.2.1- Disponibilité et utilisation des services de l'hydraulique.....	21
III.2.2- Coût et qualité des services de l'hydraulique.....	22
III.2.3- Appréciation des services de l'hydraulique	25
III.2.4- Raisons de non satisfaction des populations	26
III.2.5- Principales attentes en matière de service de l'hydraulique.....	26
III.2.6- Synthèse de la perception des services de l'hydraulique et améliorations suggérées	27
III.3- Secteur de la santé	28
III.3.1- Disponibilité et utilisation des services de santé.....	28
III.3.2- Coût et qualité des services sanitaires	31
III.3.3- Appréciation des services de santé.....	33
III.3.4- Raisons de non satisfaction des populations	33
III.3.5- Principales attentes en matière de service sanitaire	34

III.3.6- Synthèse de la perception des services de santé et améliorations suggérées	35
III.4- Secteur de l'éducation	35
III.4.1- Disponibilité et utilisation des services de l'éducation par cycle.....	35
III.4.2- Coût et qualité des services de l'éducation par cycle.....	40
III.4.3- Appréciation des services de l'éducation par cycle	41
III.4.4- Raisons de non satisfaction des populations par cycle.....	42
III.4.5- Principales attentes des populations en matière d'éducation	43
III.4.6- Synthèse de la perception des services d'éducation et améliorations suggérées.....	44
III.5- Services offerts dans l'institution communale	45
III.5.1- Disponibilité et utilisation des services dans l'institution communale	45
III.5.2- Coût et qualité des services dans l'institution communale	47
III.5.3- Appréciation des services dans l'institution Communale	48
III.5.4- Raisons de la non satisfaction des populations	48
III.5.5- Principales attentes en matière de service dans l'institution communale	49
III.5.5- Synthèse de la perception des services dans l'institution Communale et améliorations suggérées	50
CONCLUSION	a
CHAPITRE IV: PLAN D'ACTION POUR LA MISE EN PLACE D'UN CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE ZOETELE.....	c
IV.1- Synthèse des problèmes rencontrés dans tous les secteurs et solutions envisagées.....	c
IV.2- Plan d'action à mettre en œuvre au niveau local	d
IV.3- Programme de dissémination des résultats et de présentation du plan : atelier communal de restitution des résultats et de plaidoyer	l
ANNEXES.....	m
ANNEXE 1 : LISTE DES INTERVENANTS.....	n
ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE DE L'ENQUÊTE.....	o
ANNEXE 3 : ARRÊTÉ MUNICIPAL DE CRÉATION DU COMITÉ DE SUIVI.....	v

LISTE DES ABRÉVIATIONS

APEE :	Association des Parents d'Élèves et Enseignants
CES :	Collège d'Enseignement Secondaire
CETIC :	Collège d'Enseignement Technique Industriel et Commercial
CMA :	Centre Médical d'Arrondissement
COGE :	Comité de Gestion
COSA :	Comité de Santé
CTD :	Collectivité Territoriale Décentralisée
CVC :	Cellule de Veille Citoyenne
EC- ECAM4 :	Enquête Complémentaire- Enquête Camerounaise sur les Ménages (4 ^{ème})
ELECAM :	Elections Cameroon
INS :	Institut National de la Statistique
JEURAC :	Jeunesse Rurale Active
MINDDEVEL :	Ministère de la Décentralisation et du Développement Local
MINESEC :	Ministère des Enseignements Secondaires
OSC :	Organisation de la Société Civile
PCD :	Plan Communal de Développement
PND P :	Programme National de Développement Participatif
PTF :	Partenaire Technique Financier
SAR/SM :	Section Artisanale Rurale/Section Ménagère
ZD :	Zone de dénombrement

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 3.1 : Qualité de l'eau dans la Commune.....	22
Tableau 3.2 : Disponibilité et accès des systèmes d'approvisionnement en eau	23
Tableau 3.3 : Panne de la principale source publique d'eau au cours des six derniers mois. ..	23
Tableau 3.4 : Besoin exprimé en matière d'approvisionnement en eau.....	25
Tableau 3.5 : Caractéristiques des cycles d'enseignement	38

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 3.1 : Répartition des répondants par tranche d'âge.....	19
Graphique 3.2 : Répartition des répondants par sexe.....	19
Graphique 3.3 : Répartition des Chefs de ménage par tranche d'âge.....	20
Graphique 3.4 : Répartition des Chefs de ménage par sexe.....	20
Graphique 3.5 : système d'approvisionnement en eau	21
Graphique 3.6 : Principale source d'approvisionnement en eau	22
Graphique 3.7 : Responsables de la réparation de la panne des points d'eau.....	24
Graphique 3.8 : Raisons de non satisfaction des ménages service hydraulique.....	26
Graphique 3.9 : Principales attentes des ménages du service de l'hydraulique	27
Graphique 3.10 : formations sanitaires plus proche du ménage.....	28
Graphique 3.11 : Temps moyen pour la formation sanitaire la plus proche.....	29
Graphique 3.12 : Préférence des ménages en cas de problème de santé.....	29
Graphique 3.13 : Responsables des formations sanitaires les plus proches.....	30
Graphique 3.14 : Caractéristiques des formations sanitaires visitées	30
Graphique 3.15 : Nombre de lits d'hospitalisation dans les formations sanitaires	31
Graphique 3.16 : Montant des frais de consultation dans les formations sanitaires	31
Graphique 3.17 : Appréciation du montant payé pour la consultation	32
Graphique 3.18 : Appréciation de l'accueil du personnel soignant	32
Graphique 3.19 : Proportion des ménages dont les problèmes de santé sont résolus au village et celle des ménages n'étant pas satisfait du service de santé.....	33
Graphique 3.20 : Raisons d'insatisfaction des ménages.....	34
Graphique 3.21 : Attentes des ménages en matière de service de santé.....	34
Graphique 3.22 : Cycles d'enseignement existant dans la Commune de Zoétélé.....	36

Graphique 3.23 : Distance ménage-établissement scolaire	37
Graphique 3.24 : Effectif des élèves par cycle d'enseignement.....	39
Graphique 3.26 : Responsables de la réfection des salles de classe	40
Graphique 3.27 : Appréciation du montant des frais exigibles	41
Graphique 3.28 : Perception de la non satisfaction des ménages dans le secteur éducation	41
Graphique 3.29 : Raisons de non satisfaction des ménages au cycle primaire	42
Graphique 3.30 : Attentes des populations en matière de service d'éducation	43
Graphique 3.31 : Proportion des ménages ayant demandé un service à l'institution communale au cours des 12 derniers mois	46
Graphique 3.32 : Temps mis pour l'établissement des actes de naissance	46
Graphique 3.33 : Proportion des ménages ayant payé un pourboire et durée d'obtention d'un service communal	47
Graphique 3.34: Information et implication des ménages aux actions de la Commune	48
Graphique 3.35: Raisons de non satisfaction par rapport à l'institution Communale	49
Graphique 3.36: Attentes des ménages par rapport à l'institution Communale.....	49

LISTE DES CARTES

Carte 1 : Position géographique de la Commune de Zoétéélé	10
---	----

PRÉFACE

Suite à l'engagement pris par le Président de la République à son adresse à la Nation le 31 décembre 2017 et qui, depuis lors a été concrétisé par, entre autres, la mise en place du Ministère du Développement Local, la Commune est appelée, plus que jamais, à jouer un rôle fondamental pour l'amélioration des conditions de vie des populations. À cet effet, les citoyens sont appelés à s'impliquer résolument dans le développement de leur Commune. L'une des marques de cet engagement c'est le contrôle citoyen de l'action publique (CCAP).

Le contrôle citoyen de l'action publique est l'ensemble des initiatives prises par les citoyens pour apprécier la pertinence, l'efficacité et l'efficience des politiques publiques. Il s'agit, pour les citoyens, de s'assurer que les actions initiés par les décideurs répondent effectivement à leurs besoins (pertinence) ; qu'ils sont effectivement exécutés dans les règles de l'art (efficacité) et enfin que les moyens qui y sont affectés sont gérés de manière transparente pour un résultat optimum (efficience). Le contrôle citoyen de l'action publique doit donc contribuer à amener les décideurs publics que nous sommes, à rendre compte aux citoyens, selon le principe de redevabilité inhérent au système démocratique.

En initiant cette action, notre Exécutif communal s'inscrit dans la logique de la gestion participative qui est une exigence de développement local. Elle répond à notre souci d'impulser un développement local durable et réellement participatif au sein de notre Commune. À cet effet, le Scorecard doit pouvoir nous permettre de :

- contribuer à la mise en place d'un mécanisme opérationnel de contrôle citoyen et d'accès à l'information ;
- garantir la fourniture, avec la contribution des populations, des infrastructures et des services socio-économiques durables et de qualité ;
- susciter un grand engouement des populations à donner leur avis sur le développement de notre Commune ;
- recueillir auprès des populations les aspects perfectibles et les améliorations à apporter pour une meilleure gestion de leur localité.

L'Exécutif communal remercie tous ceux qui ont participé à la réalisation de ce projet et espère que ce processus va contribuer à combler ses attentes. Il vous souhaite enfin une bonne lecture du présent rapport.



RÉSUMÉ EXECUTIF

Le Scorecard a pour objectif d'accompagner la Commune dans la mise en œuvre d'un mécanisme de contrôle citoyen de l'action publique. Sa méthodologie de mise en œuvre a consisté à administrer un questionnaire auprès d'un échantillon de 309 ménages tirés de manière aléatoire au sein de la Commune. Ces ménages ont été tirés par l'Institut National de la Statistique dans la base de données EC-ECAM 4. Les secteurs concernés par ce sondage étaient l'hydraulique, la santé, l'éducation ainsi que le service communal.

Dans le secteur de l'hydraulique, 97% des ménages enquêtés ont accès à l'eau toute l'année. Ils s'approvisionnent à diverses sources dont : les puits avec pompe (35,8%), les puits à ciel ouvert (23%), les puits protégés (3,2%), les forages avec PMH (20,6%), les source/rivière (44,5) et les adductions d'eau potable (3,7%). Parmi les ménages, 49,5% consomment de l'eau issue des sources d'approvisionnements non améliorées (puits à ciel ouvert et source/rivière). De manière générale, 47,4 % s'estiment non satisfaits de la qualité du service d'accès à l'eau potable dans le territoire communal ceci dû à l'insuffisance des points d'eau et de la mauvaise qualité de l'eau.

En ce qui concerne la santé, 68,8% des ménages affirment que leurs problèmes de santé sont résolus dans le territoire communal. Ils jugent à 78% que les coûts de la consultation sont raisonnables et l'accueil de bonne qualité au sein des formations sanitaires. Les formations sanitaires les plus proches sont les centres de santé intégrés publics (75,3%), les hôpitaux/centres médicaux d'arrondissement (12,9%) et les centres de santé privés (6,7%). Parmi les ménages rencontrés, 18,5% ne sont pas satisfaits de la qualité de service de santé dans la Commune. À 65,7%, ils justifient leur insatisfaction par les manquements liés au personnel sanitaire.

En matière d'éducation, les ménages estiment que ce service est offert de la manière suivante: maternel (67,8%) ; primaire (83,9%) ; secondaire 45,8%. 63% des ménages déclarent que leurs enfants parcourent moins d'un kilomètre pour accéder à l'école maternelle. Ce taux est de 58,4% pour l'école primaire. En ce qui concerne l'enseignement secondaire, 51,7% des ménages déclarent aussi que leurs enfants parcourent entre un et cinq kilomètres pour accéder à l'établissement secondaire. 89,7% des ménages déclarent payer les frais exigibles pour l'éducation maternelle, 98,9% pour l'éducation primaire et 90,6% pour l'éducation secondaire. Parmi ceux payant les frais exigibles, 59,4% trouvent ce montant raisonnable pour l'enseignement primaire. Il est par contre élevé selon 67,2% des ménages pour la maternelle et

65,6% des ménages pour le secondaire. Dans l'ensemble, les ménages de Zoétélé sont satisfaits des services de l'éducation, à l'exception du cycle primaire dont 14% des ménages justifient leur insatisfaction par l'insuffisance des salles de classe et le manquement lié au personnel.

L'enquête révèle que le service le plus sollicité à l'institution communale au cours des 12 derniers mois est l'établissement des actes de naissance (12%). Parmi les ménages ayant sollicité ce service, 85,8% déclarent avoir reçu un bon accueil. 29,3% d'entre ces derniers ont obtenu ces actes en moins d'une semaine. Mais dans l'ensemble, 51,9% des ménages ne sont pas satisfaits de la qualité des services communaux. En effet 87% estiment que l'action municipale n'est pas visible et 79,9% affirment ne pas participer à la gestion des affaires de la Commune.

Les attentes des ménages dans les différents secteurs ont permis de formuler les recommandations qui ont été déclinées en plan d'action.

ABSTRACT

The aim of the Scorecard is to support the municipality in the implementation of a public control mechanism for public action. Its implementation methodology consisted in administering a questionnaire to a sample of 309 randomly selected households within the Commune. These households were drawn by the National Institute of Statistics in the EC-ECAM 4 database. The sectors concerned by this survey were hydraulics, health, education and communal service.

In the water sector, 97% of surveyed households have access to water all year round. They obtain their supplies from a variety of sources including : wells with pumps (35,8%), open pits (23%), protected wells (3,2%), boreholes with PMH (20.6%), %, spring / river (44.5%) and drinking water supply (3.7%). Among households, 49.5% consume water from unimproved sources of supply (open pit and source / river). In general, 47.4% of the households are dissatisfied with the quality of the service of access to drinking water in the communal territory due to the lack of water points and the poor quality of the water supply water.

As for as health is concerned, 68.8% of households say that their health problems are solved in the municipality. 78% of the households estimate that, the costs of the consultation are reasonable and the reception of good quality within the health facilities. The closest health facilities are public integrated health centers (75.3%), hospitals / district medical centers (12.9%) and private health centers (6.7%). Of the households met, 18.5% are not satisfied with the quality of health service in the municipality. At 65.7%, they justify their dissatisfaction by the distance of health facilities and the insufficiency of drugs.

In terms of education, households estimate that this service is offered as follows: maternal (67.8%); primary (83.9%); secondary (45.8%). 63% of households report that their children travel less than one kilometer to enter kindergarten. This rate is 58.4% for primary school. With regard to secondary education, 51.7% of households report that their children travel between one and five kilometers to access the school. 89.7% of households claim to pay fees for kindergarten education, 98.9% for primary education and 90.6% for secondary education. Of those who pay the fees, 67.2% find this amount high for kindergarten, 59.4% find it reasonable for primary, while 65.6% find it high in high school. In the education service, 14% of households are dissatisfied with the services offered for primary school. The main reasons for the non-satisfaction of these households are the shortage of staff and the insufficiency of class rooms.

The survey reveals that the most requested service to the municipal institution in the last 12 months is birth certificates (12%). Of the households that solicited this service, 85.8% reported receiving a good reception. 29.3% of these have obtained these acts in less than one week. But overall, 51.9% of households are not satisfied with the quality of communal services. 87% believe that municipal action is not visible and 79.9% say they do not participate in the management of the affairs of the municipality.

The expectations of households in the various sectors made it possible to formulate the recommendations that were presented in an action plan.

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Le Cameroun, à travers la réforme constitutionnelle du 18 janvier 1996, s'engage à reconnaître et à protéger « *les valeurs traditionnelles conformes aux principes démocratiques, aux droits de l'homme et à la loi* ». La décentralisation apparaît alors comme la forme d'organisation qui garantit au mieux la participation optimale des citoyens à la vie sociopolitique et économique.

C'est pour répondre à cet idéal que le Cameroun s'est arrimé aux standards internationaux en matière de gouvernance avec notamment la signature de la Déclaration de Paris. Celle-ci consacre les principes de redevabilité et de participation citoyenne aux politiques publiques. De ce fait, le Cameroun a entrepris des réformes en matière de finances publiques parmi lesquelles la plus populaire est la budgétisation par programme dont les bases sont jetées par la loi n°2018/012 du 11 Juillet 2018 portant régime financier de l'État et des autres entités publiques.

Les Collectivités Territoriales Décentralisées apparaissent comme le creuset de l'expression de la démocratie. Elles s'efforcent, à travers divers outils et mécanismes (budget participatif, PCD, etc), d'implémenter les principes fondamentaux de la démocratie moderne, dont la participation citoyenne à tous les niveaux du processus d'élaboration des politiques publiques locales. C'est ainsi que le citoyen est appelé à s'impliquer dans la vie de sa Commune, afin d'être à la base des initiatives locales de développement durable. Le contrôle citoyen de l'action publique apparaît alors comme un outil essentiel à cette fin.

Pour cela, le Programme National de Développement Participatif (PNDP) en collaboration avec la Commune de Zoétélé et grâce à l'appui technique de l'Institut National de la Statistique (INS), a impulsé le contrôle citoyen de l'action publique (CCAP) ou « **Citizen Reporting Cards** » dit Scorecard.

On entend par contrôle citoyen de l'action publique (CCAP), toute action initiée par les citoyens (individuellement ou à travers les organisations de la société civile), dans le but d'apprécier la pertinence des projets et des moyens qui y sont affectés ; de contrôler l'action publique ou d'obliger les décideurs publics à rendre compte aux citoyens.

Le présent rapport restitue les résultats de la collecte des données effectuée auprès des ménages de la Commune de Zoétélé à cet effet. Il se décline en quatre (04) chapitres. Le chapitre I traite du cadre législatif et réglementaire en matière de décentralisation et de développement local au Cameroun. Au chapitre II, l'on présente la synthèse méthodologique du Scorecard telle que déployée dans le territoire communal. Le chapitre III expose les principaux résultats issus de l'analyse des données de terrain, ainsi que les améliorations suggérées suivies des principales

recommandations. Au chapitre IV enfin, nous proposons une esquisse de plan d'action pour la mise en place d'un dispositif de contrôle citoyen de l'action publique dans la Commune de Zoétéélé.

CHAPITRE I : CADRE JURIDIQUE ET RÉGLEMENTAIRE EN MATIÈRE DE DÉCENTRALISATION ET DE DÉVELOPPEMENT LOCAL AU CAMEROUN

La politique de décentralisation telle qu'implémentée aujourd'hui au Cameroun est consacrée par la Constitution du 18 janvier 1996, et encadrée par un arsenal juridique cohérent. Le paragraphe ci-dessous en fait une présentation non exhaustive.

I.1- Cadre juridique et réglementaire de la décentralisation

- La Loi N°92/002 du 14 août 1992 fixant les conditions d'élection des conseillers municipaux, modifiée par la loi N°95/24 du 11 décembre 1995 et par celle N°2006/010 du 26 décembre 2006 ;
- La Loi N° 2004/017 du 22 juillet 2004 portant orientation de la décentralisation ;
- La Loi N° 2004/018 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux communes ;
- La Loi N° 2004/019 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux régions ;
- La Loi N°2009/11 Du 10 Juillet 2009 Portant Régime Financier Des Collectivités Décentralisées ;
- La Loi N°2009/019 du 15 décembre 2009 portant fiscalité locale;
- La Loi N° 2018/012 du 11 Juillet 2018 portant régime financier de l'Etat et des autres entités publiques.

À côté de ce recueil de lois, il convient également de noter la présence de nombreux textes d'application à l'instar :

- Le décret N°2008/013 du 17 janvier 2008 portant organisation et fonctionnement du Conseil National de la Décentralisation ;
- Le décret N°2008/014 du 17 janvier 2008 portant organisation et fonctionnement du Comité Interministériel des Services Locaux ;
- Le décret N°2008/0752/PM du 24 avril 2008 précisant certaines modalités de fonctionnement des organes délibérants et des exécutifs communaux ;
- Le décret N°2009/248 du 05 août 2009 fixant les modalités d'évaluation et de répartition de la dotation générale de la décentralisation ;
- Le décret N°2010/0239/PM du 26 février 2010 fixant les modalités d'exercice de certaines compétences transférées par l'État aux Communes en matière d'alimentation en eau potable dans les zones non couvertes par le réseau public de distribution de l'eau concédé par l'état ;

- Le décret N°2010/246/PM du 26 février 2010 fixant les modalités d'exercice de certaines compétences transférées par l'État aux Communes en matière de santé publique ;
- Le décret N°2011/0002/PM du 13 janvier 2011 fixant les modalités d'exercice de certaines compétences transférées par l'État aux communes en matière de formation professionnelle ;
- Le décret N°2011/0004/PM du 13 janvier 2011 fixant les modalités d'exercice de certaines compétences transférées par l'État aux communes en matière de construction, d'équipement, et de gestion des centres médicaux d'arrondissement ;
- Le décret N° 2018/190 du 02 Mars 2018 complétant certaines dispositions du décret N° 2011/408 du 09 Décembre 2011 portant organisation du gouvernement et créant le Ministère de la Décentralisation et du Développement Local;
- La circulaire N°001/CAB/PM du 11 janvier 2008 relative à la prise en compte de la décentralisation dans les stratégies sectorielles.

Par ailleurs, au-delà des dispositions juridiques et réglementaires, la décentralisation au Cameroun repose sur plusieurs principes parmi lesquels:

- **Le principe de subsidiarité** : il s'agit d'engager à la plus grande proximité, les initiatives qui peuvent être les plus efficaces. Étant donné que la plupart des collectivités locales sont dotées de faibles ressources, ce principe doit s'appliquer avec pragmatisme.

- **Le principe d'égalité** : afin de rendre plus opérationnelle la décentralisation sur toute l'étendue du territoire national, l'État transfère les mêmes compétences à toutes les collectivités locales de même catégorie.

- **Le principe de progressivité** : la répartition des compétences doit tenir compte de la capacité des collectivités locales à les exercer.

I.2- Promotion de développement local

Les principales activités économiques locales de la Commune reposent sur le secteur primaire (agriculture, foresterie, élevage). Les activités des secteurs secondaires et tertiaires sont assez marginales mais elles existent et prennent de plus en plus de l'importance.

Outre la petite agriculture paysanne, on peut signaler quelques plantations de moyenne importance initiées par quelques personnalités, notamment des élites extérieures. En ce qui concerne le secteur forestier de nombreuses compagnies exploitent le bois d'œuvre mais une

faible proportion est transformée surplace par quelque scierie mais surtout par des artisans bénitiers.

En ce qui concerne le secteur tertiaire, en dehors des services publics on peut signaler de nombreux artisans restaurateurs et vanniers qui sont pour l'essentiel restés au stade primaire de l'évolution du secteur. Par contre, on note l'apparition des services de transfert d'argent qui peuvent constituer un embryon du secteur tertiaire.

I.3- Brève présentation de la commune de Zoétélé

Sur le plan administratif

Créée en 1955 dans la Région du Sud, la Commune de Zoétélé est l'une des huit (08) Communes du Département du Dja et Lobo. Le nom Zoétélé (éléphant debout), a été attribué par un patriarche du peuple *Fong* appelé Oyono Ze qui, au cours d'une partie de chasse, a découvert un éléphant debout à cet endroit. Ses descendants qui s'y installèrent plus tard attribuèrent à ce village le nom de « *Zoétélé* ». Cette Commune compte cinquante-cinq (55) villages, soit 55 chefferies de 3^{ème} degré, regroupés en six (06) groupements soit six chefferies de 2nd degré.

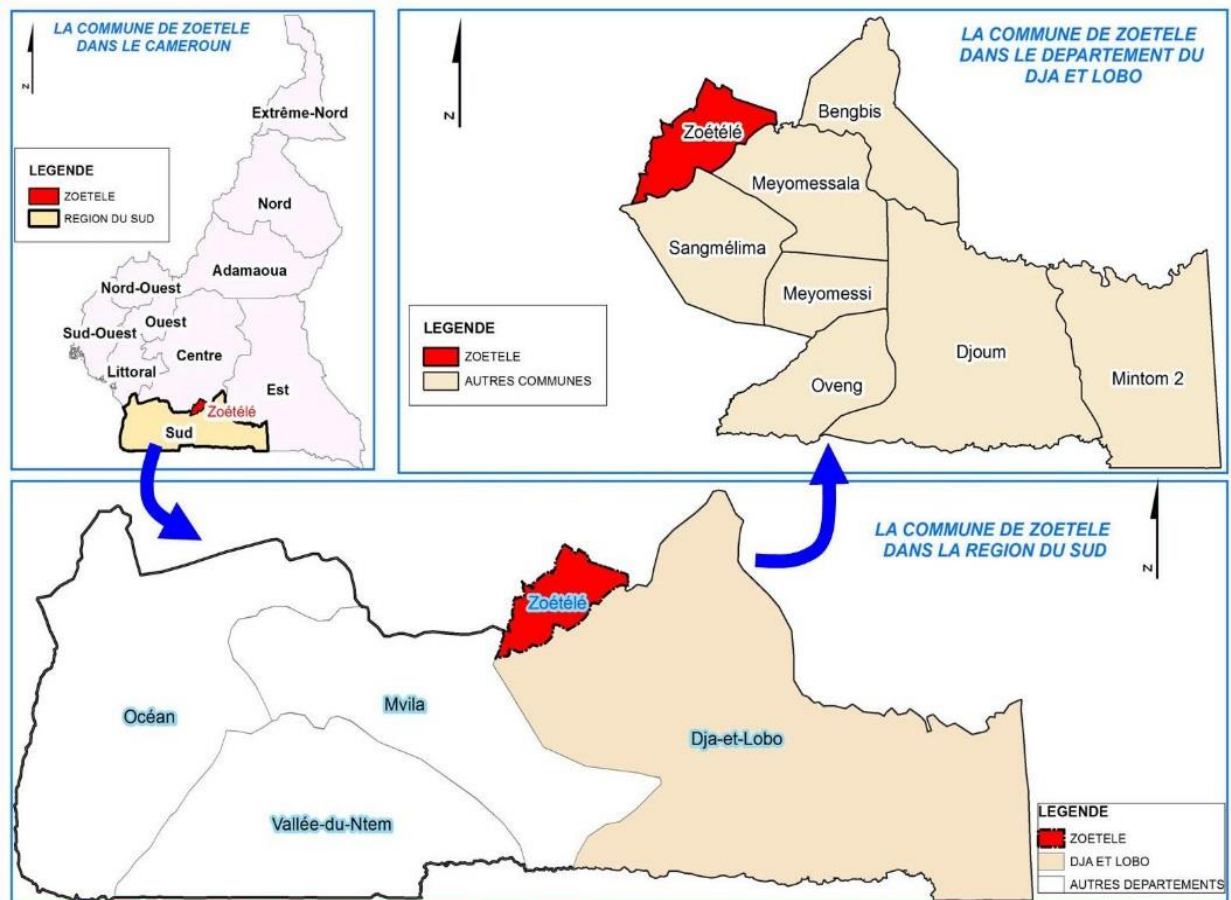
La Commune de Zoétélé couvre une superficie d'environ 1064 km². Elle est limitée : au nord-ouest et au nord-est par les Communes de Nkolmetet, d'Akoéman et d'Endom, (Région du Centre) ; au sud par la Commune de Sangmélina ; au sud-est par la Commune de Meyomessala et à l'ouest par la Commune de Ngoulemakong.

Sur le plan biophysique

Le relief de Zoétélé est très peu accidenté avec une altitude moyenne comprise entre 600 et 700 mètres. Elle est marquée par un climat équatorial avec une température moyenne annuelle de 25°C et une pluviométrie bimodale dont la hauteur moyenne annuelle est comprise entre 1500 et 2000 mm.

La végétation naturelle prédominante ici est la forêt ombrophile sempervirente avec une faune abondante et diversifiée. Par endroit, elle est dégradée du fait des activités anthropiques et donne lieu soit à une forêt secondaire en pro gradation ou à une agro forêt à prédominance cacaoyère. Le sol de Zoétélé est de type ferralitique. Mais dans les bas-fonds, il est hydromorphe et sablo-argileux.

Carte 1 : Position géographique de la Commune de Zoétélé



Source : PCD Zoétélé

Comme dans toute la zone forestière, l'hydrographie de la Commune de Zoétélé est dense. Elle est constituée de nombreux cours d'eau permanents dont les plus importants sont : *Awout*, *Mintele* et *Lobo*.

Sur le plan humain

La Commune de Zoétélé est peuplée essentiellement de *Fong* et de *Bulu* qui constituent la population autochtone. Les populations allogènes minoritaires sont composées d'*Ewondo*, *Bamiléké*, *Peuhl*, etc. Elle compte environ 36 238 habitants dont 4 770 vivent dans l'espace urbain et 31 468 en zone rurale. Cette population comprend 19 225 Femmes et 17 013 Hommes. Elle est majoritairement constituée de jeunes de moins de 20 ans (65-70%) ; de 20-45 ans (20%) ; de 46-60 ans 7% et 61 ans et plus 3% environ.

CHAPITRE II : SYNTHESE METHODOLOGIQUE DE L'ENQUETE

Cette section passe en revue les méthodes mises en œuvre dans le cadre de la présente enquête sur le contrôle citoyen de l'action publique.

II.1- Contexte de l'étude

La Commune est une collectivité publique décentralisée et une personne morale de droit public dotée de la personnalité juridique et de l'autonomie financière. Dans l'esprit des réformes institutionnelles qui ont abouti à l'unification du Cameroun, il s'agissait, pour le législateur, de procéder à l'uniformisation des dispositions en vigueur dans les anciens Cameroun Oriental et Occidental. Dès lors, le dispositif réglementaire qui régit le choix des représentants du peuple au Cameroun repose principalement sur la loi n° 2012/001 portant Code électoral qui a été adoptée par l'Assemblée Nationale le 19 Avril 2012, complétée par la loi n° 2012/017 du 21 décembre 2012. Les attributions fortes étant assignées ainsi aux Communes dans la gestion administrative, financière et des autres ressources pour le développement local, il est impérieux de ce fait que le citoyen ait un droit de regard sur la gestion des biens communaux de sa localité.

Le Scorecard est un outil managérial prospectif permettant de mesurer l'efficacité de l'action publique. Ce concept renferme la notion de « *contrôle citoyen* » qui implique le développement de la Commune avec la participation des citoyens de toutes les localités, dès l'amont (conception des projets) jusqu'à la réalisation du projet.

Il repose sur une enquête en vue de collecter les données auprès des ménages. Celles-ci devront permettre aux autorités municipales d'avoir connaissance de la perception de leurs populations sur la qualité de l'offre de services publics fournis dans les secteurs de l'hydraulique, l'éducation, la santé, et sur le service communal. Dans le cadre de sa mise en œuvre, il est prévu dans le cahier des charges assigné à l'Organisation de la Société Civile (OSC) chargée de son implémentation, l'organisation des rencontres techniques de lancement de cette action fort importante, de procéder à la collecte des données par voie d'enquête et d'organiser des ateliers de restitution et les actions de plaidoyer auprès des autorités locales.

De façon plus spécifique, les responsabilités de la mise en œuvre de cette opération se répartissent comme suit : La conduite technique de l'opération a été confiée aux Organisations de la Société Civile (OSC) pour leur indépendance et leur connaissance du milieu.

L'Institut National de la Statistique (INS) assure la conception des outils et la supervision technique. Le Programme National de Développement Participatif (PNDP) est chargée de l'appui financier et la coordination technique du processus.

II.2- Objectif et méthodologie de Scorecard

Le Scorecard a plusieurs objectifs et l'atteinte de ces derniers suit une méthodologie bien définie.

Objectifs

L'objectif principal du **contrôle citoyen de l'action publique** ou Scorecard est de capter auprès des populations leur degré de satisfaction par rapport à l'offre de service public dans les secteurs ciblés (Eau- Éducation-Santé- Les services communaux). Il vise à évaluer l'efficacité de l'action publique au regard de la satisfaction des citoyens. Sa finalité étant de renforcer la participation citoyenne dans les politiques publiques locales.

Il en ressort de manière spécifique que l'enquête menée dans le cadre de Scorecard va permettre de renseigner :

- a) Les indicateurs liés à l'appréciation des services hydrauliques ;
- b) Les indicateurs liés à l'appréciation des services de santé ;
- c) Les indicateurs relatifs à l'appréciation des services de l'éducation ;
- d) Les indicateurs liés à l'appréciation des services communaux.

La méthodologie utilisée pour atteindre cet objectif est la suivant.

Méthodologie du contrôle citoyen de l'action publique

Il a commencé par la réunion de lancement dans le chef-lieu de la Commune. Elle consistait à regrouper autour de l'Exécutif communal, l'ensemble des acteurs locaux du développement au niveau communal. Il s'agit de l'autorité préfectorale, des autorités sectorielles des services déconcentrés de l'État, les autorités traditionnelles et les leaders communautaires, les Conseillers municipaux, etc.

Cette réunion a porté sur les trois principales articulations suivantes :

- ✓ La présentation de l'objet de la rencontre et du Scorecard ;
- ✓ Les échanges ;
- ✓ La formulation et négociation des engagements des parties-prenantes.

Par la suite, la mise en œuvre du projet s'effectue autour des articulations suivantes :

- ✓ Mobilisation des équipes pour la collecte des données ;
- ✓ Séminaire de formation des enquêteurs et superviseurs communaux ;
- ✓ Déploiement des enquêteurs retenus sur le terrain ;
- ✓ Collecte des données dans les ménages ;
- ✓ Analyse des données ;
- ✓ Rédaction des rapports ;
- ✓ Organisation des ateliers de restitution des résultats et amorce du plaidoyer.

II.3- Méthodologie de tirage de l'échantillon et de collecte de données

Le déroulement de l'enquête s'est fait en deux phases à savoir le tirage de l'échantillon et la collecte des données proprement dite.

II.3.1- Tirage de l'échantillon

Les principales caractéristiques du plan de sondage sont décrites dans la présente partie. Les caractéristiques du plan de sondage sont notamment la taille de l'échantillon cible, la répartition de l'échantillon, la base de sondage et l'établissement de la liste des ménages, le choix des domaines d'études, les étapes d'échantillonnage, la stratification et le calcul des pondérations de l'échantillon. L'objectif principal du plan de sondage de l'enquête Scorecard est de produire des estimations statistiquement fiables de la plupart des indicateurs au niveau de la Commune. Une approche d'échantillonnage en grappes stratifiées à plusieurs degrés, a été utilisée pour la sélection de l'échantillon de l'enquête.

Taille de l'échantillon et répartition de l'échantillon

Le choix de la taille d'échantillon d'une enquête auprès des ménages telle que l'enquête Scorecard est un compromis entre ce qui est exigé du point de vue de la précision de l'échantillonnage et ce qui est réalisable du point de vue de l'application pratique (ex.: budget, personnel de terrain et administratif, ressources techniques, contrôle de qualité, contraintes temporelles, gestion, pérennité, etc.). Plus la taille de l'échantillon est grande, plus les estimations issues de l'enquête sont précises et donc les erreurs de sondage sont réduites. Mais, les erreurs extérieures à l'échantillonnage prédominent généralement sur les erreurs d'échantillonnage dans les enquêtes à grande échelle. Il est donc important que la taille de l'échantillon n'excède pas le maximum praticable.

L'enquête Scorecard a visé un échantillon représentatif de 320 ménages. Cette enquête s'est appuyé sur les mêmes ZD que celles sélectionnées lors l'Enquête Complémentaire à la 4ème Enquête Camerounaise Auprès des Ménages (EC-ECAM 4) qui a sélectionné 20 ZD maximum par commune. Pour la Commune de Zoétélé, 309 ménages ont été tirés proportionnellement au poids démographique de chacune des ZD de la base EC-ECAM4 pour le Scorecard.

Base de sondage et sélection des grappes

Le tirage de l'échantillon de Scorecard s'est adossé sur celui de l'EC-ECAM4 qui s'est effectué à partir de la base de sondage issue du dernier Recensement Général de la Population et de l'Habitat réalisé en 2005 (RGPH 2005) au Cameroun. L'échantillon des unités primaires de Scorecard est le même que l'échantillon des unités primaires de l'enquête l'EC-ECAM4. De ce fait, il peut être considéré comme résultant d'un tirage à deux degrés.

Au premier degré, dans le cadre de l'EC-ECAM4, les zones de dénombrement (ZD) du recensement ont constitué des unités primaires d'échantillonnage (UPE) et ont été sélectionnées dans chaque arrondissement à l'aide de procédures de tirage systématique avec probabilités proportionnelles aux tailles (la taille étant le nombre de ménages par ZD). La première étape de l'échantillonnage a ainsi été faite en choisissant le nombre requis de zones de dénombrement dans la commune. Au deuxième degré, un nombre fixé de ménage a été tirée selon le mode de tirage systématique à probabilités égales.

Sélection des ménages

Les listes des ménages ont été préparées par les équipes de dénombrement sur le terrain pour chaque zone de dénombrement pendant l'EC-ECAM4. Les ménages ont ensuite été numérotés suivant un ordre séquentiel de 1 à n (n étant le nombre total de ménages dans chaque zone de dénombrement) au niveau des bureaux de l'Institut National de la Statistique, où la sélection d'un nombre fixé de ménages dans chaque zone de dénombrement a été effectuée à l'aide des procédures de sélection aléatoire systématique.

Probabilités d'inclusion et poids de sondage initiaux des unités de sondage

Au lieu de tirer directement les unités primaires à partir des zones de dénombrement issues de la cartographie du RGPH de 2005, il a été retenu d'utiliser pour Scorecard les mêmes unités primaires de l'enquête EC-ECAM4 dans le but d'éviter de lourds et coûteux travaux de cartographie. Finalement Scorecard repose sur un sondage à deux degrés.

Les notations ci-après sont utilisées pour déterminer les probabilités d'inclusion et les poids de sondage des unités de sondage pour des estimations dans la commune :

P_{1hi} : probabilité de sondage au premier degré de la $i^{\text{ème}}$ ZD de la commune h

P_{2hi} : probabilité de sondage au deuxième degré dans la $i^{\text{ème}}$ ZD de la commune h

Soient a_h le nombre de ZD tirées dans la commune h , M_i le nombre de ménages dans la ZD i , et t_{hij} la taille estimée en proportion du segment j choisi pour la ZD i de la commune h . On notera que $t_{hij} = 1$ si la ZD n'a pas été segmentée et la somme des t_{hij} est égale à 1.

La probabilité de sondage au premier degré de la $i^{\text{ème}}$ ZD de la commune h est donnée par :

$$P_{1hi} = \frac{a_h \times M_i}{\sum_i M_i} \times t_{hij}$$

Au deuxième degré, un nombre b_{hi} de ménages ont été tirés à partir des L_{hi} ménages nouvellement dénombrés par l'équipe EC-ECAM4 dans la $i^{\text{ème}}$ ZD ou dans le segment choisi de la $i^{\text{ème}}$ ZD de la commune h . Donc :

$$P_{2hi} = \frac{b_{hi}}{L_{hi}}$$

La probabilité globale pour tirer un ménage dans la ZD i de la commune h est alors :

$$P_{hi} = P_{1hi} \times P_{2hi}$$

Le taux de pondération pour tous les ménages enquêtés dans la $i^{\text{ème}}$ ZD de la commune h sera calculé en utilisant la formule suivante, avec éventuellement la correction de non réponse et la normalisation :

$$W_{hi} = \frac{1}{P_{1hi} \times P_{2hi}}$$

II.3.2- Collecte de données

Cette étape s'est déroulée en trois phases à savoir la présentation des outils d'enquête, la formation des agents enquêteurs et la collecte de données proprement dite.

Présentation des outils de collecte

Les outils utilisés pour la collecte étaient le questionnaire et le dossier cartographique. Ce dossier cartographique a permis au repérage des ménages à enquêter. Quant au questionnaire administré, il était constitué de cinq sections :

La section I. Signalétique : situe la zone de travail et décline l'identité de l'enquêté.

La section II. Eau potable : porte sur les questions liées aux systèmes publics d'approvisionnement en eau ; la qualité de cette eau et sa disponibilité pour les populations d'une localité donnée. Tout en appréciant leur degré de satisfaction.

La section III. Formations sanitaires : permet d'approximer la distance du ménage à la formation sanitaire la plus proche, la fréquentation par les membres du ménage de cette formation sanitaire, l'appréciation des infrastructures sanitaires, leurs manquements et les attentes des populations locales.

La section IV. Éducation : Capte l'existence des écoles maternelles, primaires, secondaires et des formations professionnelles et recueille des informations sur ces écoles ainsi que des manquements et des attentes dans ce domaine.

La section V. Service Communal : Collecte les informations sur un ensemble des services communaux, l'appréciation faite de ces services et l'implication des populations dans le fonctionnement de la Commune.

Formation des agents de collecte

La formation des agents de collecte s'est faite au cours d'un atelier qui regroupait quinze (15) candidats présélectionnés pour la Commune. Cette formation a consisté en la présentation du Scorecard, l'harmonisation de la compréhension du questionnaire et une enquête test. La session de formation s'est achevée par un test de sélection qui a permis de retenir 10 agents d'enquêtes. De manière plus spécifique, la formation a porté sur les articulations ci-après :

- L'organisation de l'enquête ;
- Le rôle de l'enquêteur ;
- Le champ de l'enquête (champ géographique) ;

- Les unités d'observation (les ménages) ;
- La présentation des outils de collecte;
- La manipulation des documents cartographiques, repérage des ménages ;
- Les techniques pour conduire une interview (directives générales sur les manières d'établir de bons rapports avec l'enquêté et de mener avec succès une interview) ;
- Le test du questionnaire en salle et auprès des ménages en guise de simulation.

Collecte des données proprement dite

La collecte des données s'est faite en six jours, du 9 au 14 Octobre 2017 par les dix (10) enquêteurs sélectionnés au final sous la conduite du Superviseur communal. Le travail de collecte était basé sur le respect scrupuleux de la méthodologie retenue. La consigne qui a été donnée aux enquêteurs était de dérouler dans son entièreté le questionnaire en gardant une stricte neutralité. Le protocole suivant a été respecté par les enquêteurs sur le terrain :

- Localiser les unités d'habitation et les ménages échantillonnés;
- Négocier les rendez-vous et procéder à l'interview auprès du Chef de ménage ou d'un adulte du ménage capable de fournir le maximum d'information;
- Vérifier le questionnaire rempli pour se rassurer que toutes les questions ont été posées et que les réponses ont été enregistrées clairement et de façon lisible ;
- Retourner dans les ménages pour compléter les interviews (le cas échéant).

Pour mener à bien la collecte des données, les enquêteurs ont été organisés en binômes les plus complémentaires possibles. Le groupement a été fait en fonction des prédispositions affichées lors de la formation et du profil socio-psychologique de chaque enquêteur. Toutefois, il a été affecté chaque binôme une ou des ZD spécifiques.

Exploitation des données

Cette étape s'est déroulée en deux phases à savoir la saisie des données et la production du rapport du ScoreCard.

Saisie des données

La saisie des données a été faite par le PNDP. Le masque de saisie utilisé dans ce travail a été conçu sous le logiciel CSPro 6.3 par l'INS et mis à la disposition des agents de saisie recrutés par le PNDP. Les données saisies ont été ensuite exportées dans le logiciel SPSS pour apurement et production des tableaux.

Analyse et production du rapport de l'étude

Les données produites ont été remises à l'OSC pour analyse et production du rapport. Cette analyse a consisté à présenter les résultats de l'enquête sous forme de graphiques et de tableaux. Ces graphiques et tableaux présentés par secteur (hydraulique, santé, éducation et services communaux).

II.4- Méthodologie de mesure des indicateurs de perception

La méthodologie de mesure des indicateurs de perception dans les secteurs de la santé, éducation, hydraulique et des services communaux est élaborée par l'Institut National de la Statistique (INS) laquelle en a assuré le calcul.

CHAPITRE III : PRINCIPAUX RESULTATS ET AMELIORATIONS SUGGEREES

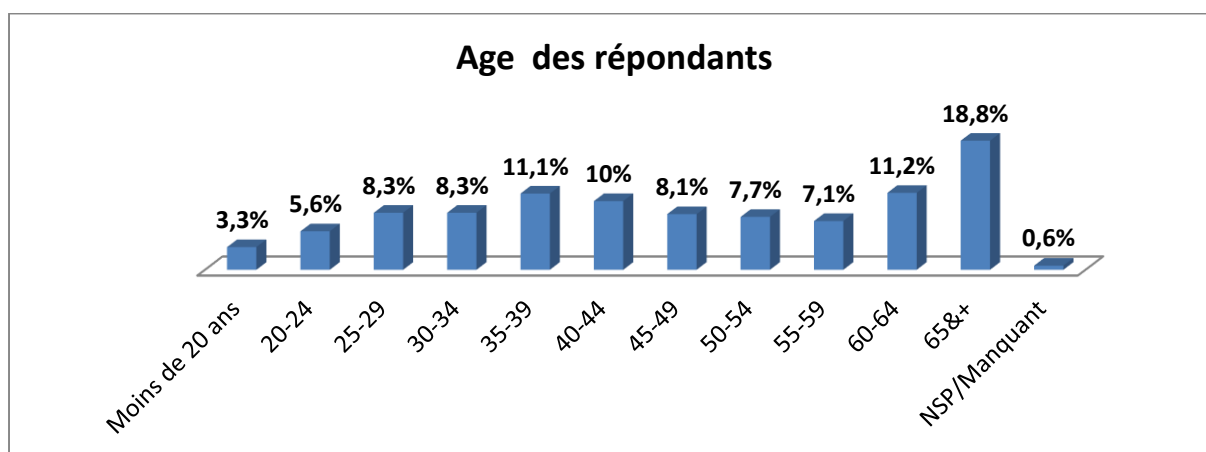
Cette partie traite de la présentation des résultats des données collectées sur le terrain et des améliorations suggérées ou recommandations pour une meilleure satisfaction des ménages par rapport à l'offre des services publics relatifs aux secteurs qui nous intéressent dans le cadre de cette étude.

III.1- Présentation de la population enquêtée

La population enquêtée est constituée de chefs de ménage et d'autres répondants. Les répondants ici sont considérés en dehors des chefs de ménage, de toute autre personne ayant été enquêté à l'absence ou à l'indisponibilité de ceux-ci.

Le graphique 3.1 ci-dessous présente la répartition des répondants selon l'âge. Il en ressort que 96,1% ont plus de 20 ans tandis que 3,3% ont moins de 20 ans.

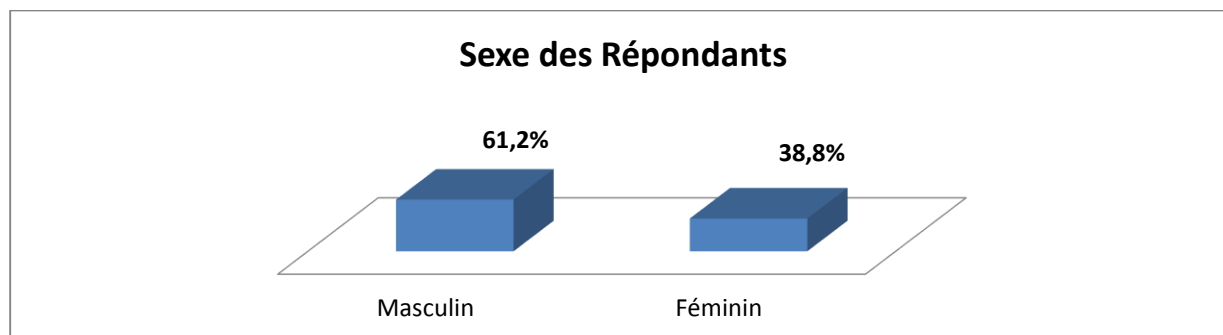
Graphique 3.1 : Répartition des répondants par tranche d'âge



Source : Scorecard Zoétélé, 2017

Parmi ces répondants, 61,2% sont des hommes et 38,8% sont des femmes

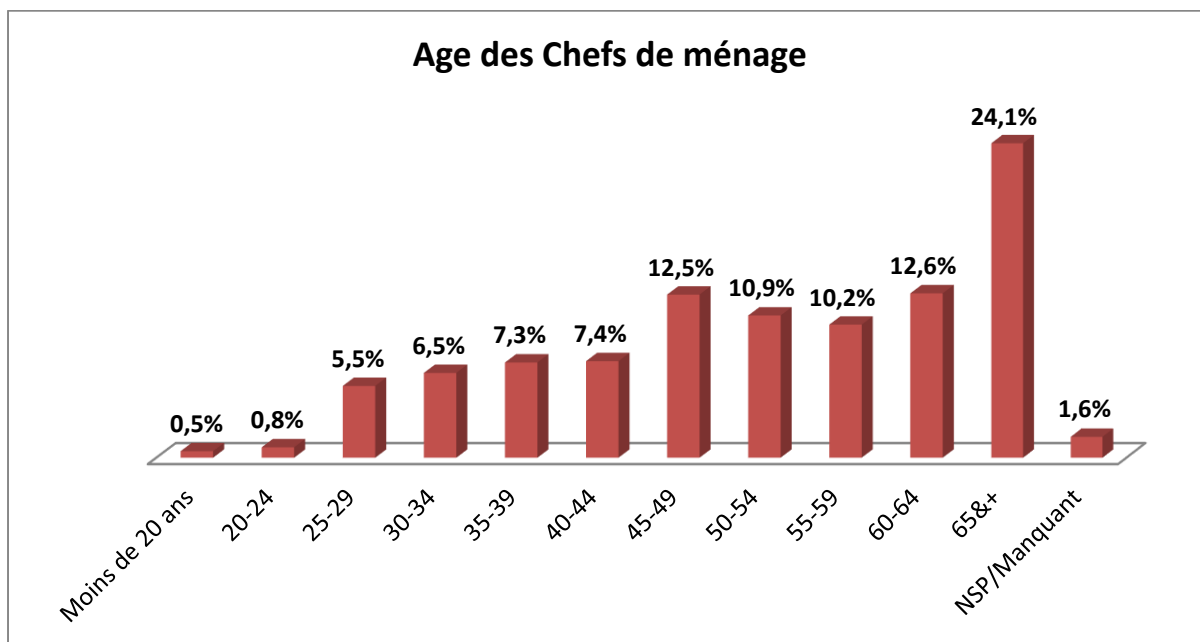
Graphique 3.2 : Répartition des répondants par sexe



Source : Scorecard Zoétélé, 2017

En ce qui concerne les chefs de ménage, la répartition selon l'âge montre que 97,9% ont plus de 20 ans tandis que 0,5% ont moins de 20ans.

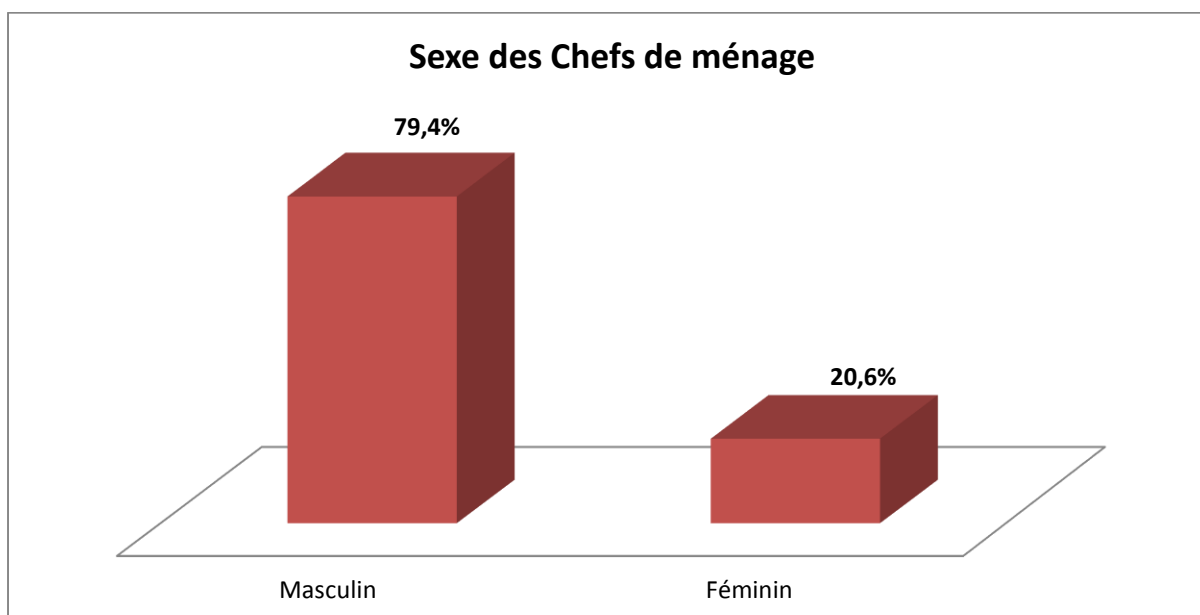
Graphique 3.3 : Répartition des Chefs de ménage par tranche d'âge



Source : Scorecard Zoétélé, 2017

Parmi ces chefs de ménage, 79,4% sont des hommes et 20,6% sont des femmes.

Graphique 3.4 : Répartition des Chefs de ménage par sexe



Source : Scorecard Zoétélé, 2017

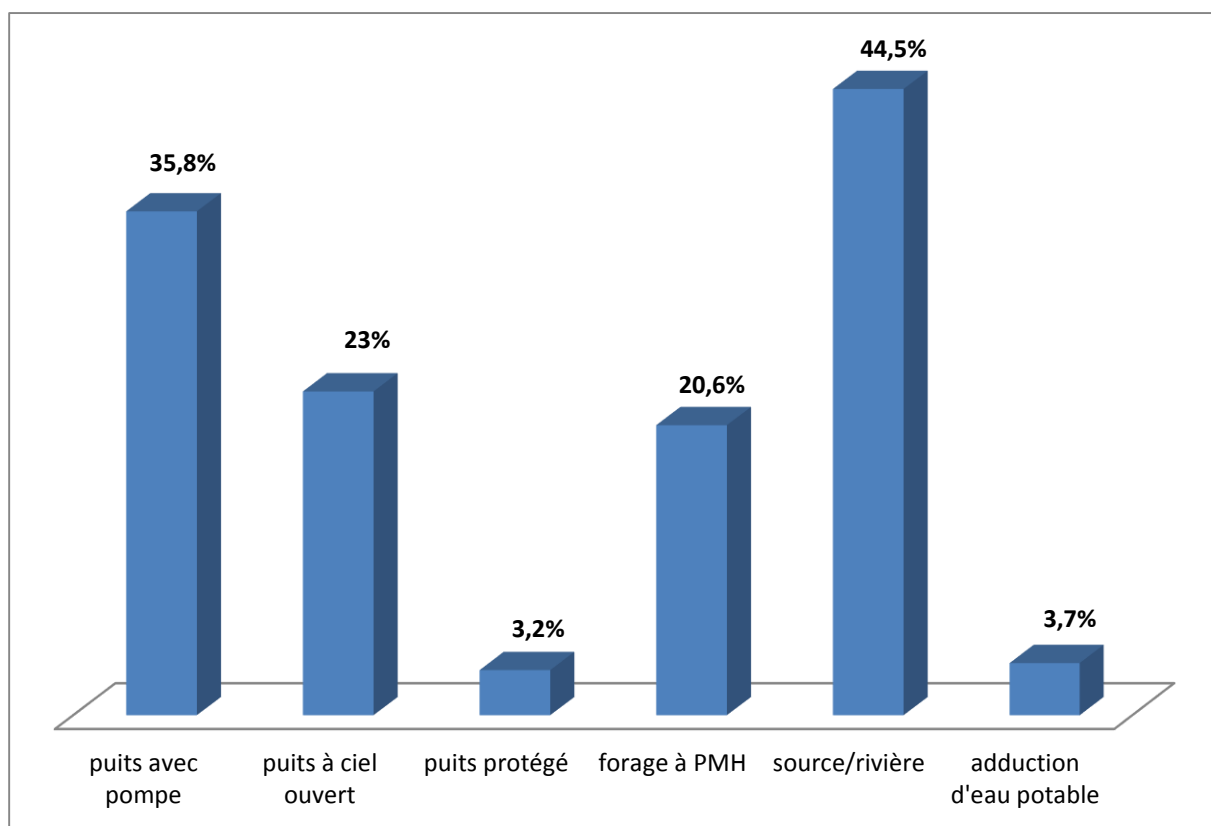
III.2- Secteur de l'hydraulique

La Commune de Zoétélé regorge d'importantes ressources en eau. Il existe différents ouvrages hydraulique notamment les puits avec pompe, les puits à ciel ouvert, les puits protégés, les forages, les sources, les rivières et les adductions d'eau potable.

III.2.1- Disponibilité et utilisation des services de l'hydraulique

D'après le graphique 3.5 ci-dessous, on remarque qu'il existe différents systèmes d'approvisionnement en eau dans la Commune de Zoétélé. Il s'agit notamment des puits avec pompe (35,8%), des puits à ciel ouvert (23%), des puits protégés (3,2%), des forages avec PMH (20,6%), des source/rivière (44,5) et des adductions d'eau potable (3,7%).

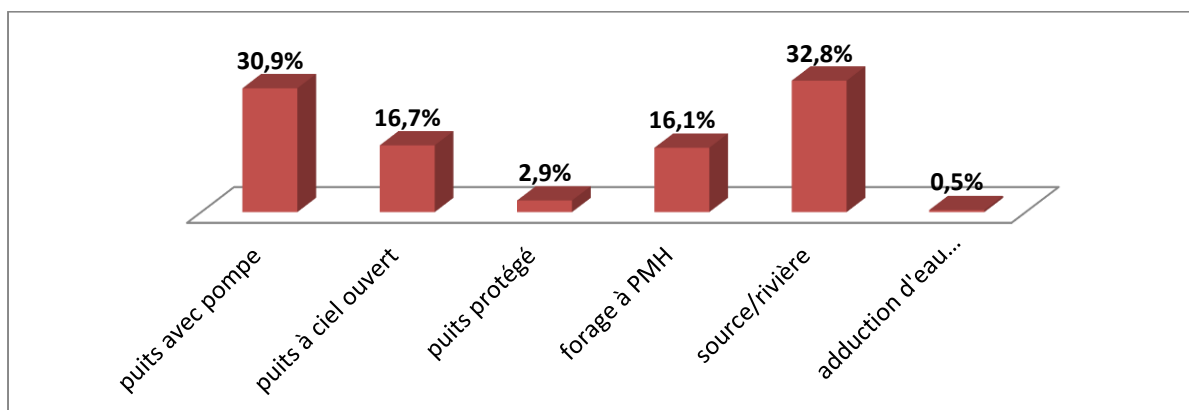
Graphique 3.5 : système d'approvisionnement en eau



Source : Scorecard Zoétélé, 2017

Le graphique 3.6 ci-dessous montre que les sources/rivières (32,8%) et les puits avec pompe (30,9%) sont les principaux moyens d'approvisionnement en eau potable par les ménages dans la Commune de Zoétélé. Il est à noter que 49,5% des ménages utilisent une eau non améliorée (source/rivière (32,8%) et puits à ciel ouvert (16,7%)). Cependant 50,5% déclarent utiliser une eau potable.

Graphique 3.6: Principale source d'approvisionnement en eau dans la Commune de Zoétélé



Source : Scorecard Zoétélé, 2017

D'après le tableau 3.1 ci-après 75,5% des ménages consultés affirment que l'eau qu'elles boivent est de bonne qualité. En outre, 85,5% des ménages trouvent que cette eau n'a pas d'odeur, 82,5% déclarent que cette eau n'a pas de goût et 82,9% trouvent que cette eau n'a pas de couleur. Par contre 21,3% des ménages consultés estiment que l'eau qu'elles boivent est de mauvaise qualité. De même, 14,5% des ménages trouvent que cette eau a une odeur, 15,8% affirment que cette eau a un goût et 16% trouvent que cette eau a une odeur.

Tableau 3.1 : Qualité de l'eau dans la Commune

Qualité de l'eau			Eau a une odeur			Eau a un goût			Eau a une couleur		
Bonne	Mauvaise	Indifférent	Oui	Non	Ne Sait Pas	Oui	Non	Ne Sait Pas	Oui	Non	Ne Sait Pas
75,5%	21,3%	3,2%	14,5%	85,5%	0,0%	15,8%	82,5%	1,7%	16,0%	82,9%	1,1%

Source : Scorecard Zoétélé, 2017

III.2.2- Coût et qualité des services de l'hydraulique

L'enquête révèle que 7% des ménages enquêtés dans la Commune de Zoétélé déclarent payer l'eau qu'ils utilisent. Par contre, 93% ne la payent pas.

D'après le tableau 3.2 ci-dessous, 43,9% des ménages affirment que l'eau qu'ils utilisent correspond à leur besoin. En outre 68,9% des ménages déclarent que l'eau est disponible toute l'année et 86% des ménages déclarent qu'elle l'est toute la journée.

S'agissant du temps mis pour aller puiser de l'eau et revenir, 72,6% des ménages le font en moins de 15 minutes tandis que 27,4% le font en plus de 15 minutes.

Tableau 3.2 : Disponibilité et accès des systèmes d'approvisionnement en eau

Répartition (%) des ménages selon le temps moyen pour aller à pieds puiser l'eau et revenir							
Proportion (%) des ménages ayant l'eau de la principale source publique d'eau disponible toute l'année	Sur place	Moins de 15 minutes	Entre 15 et 30 minutes	Plus de 30 minutes	Total	Proportion (%) des ménages ayant accès toute la journée à l'eau de la principale source publique d'eau utilisée	Proportion (%) des ménages dont la fréquence d'accès à l'eau de la principale source publique d'eau utilisée correspond aux besoins en eau
68,9	18,5	54,1	17,2	10,2	100,0	86,0	43,9

Source : Scorecard Zoétélé, 2017

D'après le tableau 3.3 ci-dessous, 23,9% des ménages déclarent une panne de leur principal ouvrage hydraulique au cours des 6 derniers mois. Pour ces ménages, 39,5% déclarent que la réparation de la panne ou la remise en service du point d'eau survient généralement entre une semaine et un mois et parfois en moins d'une semaine (27,2%).

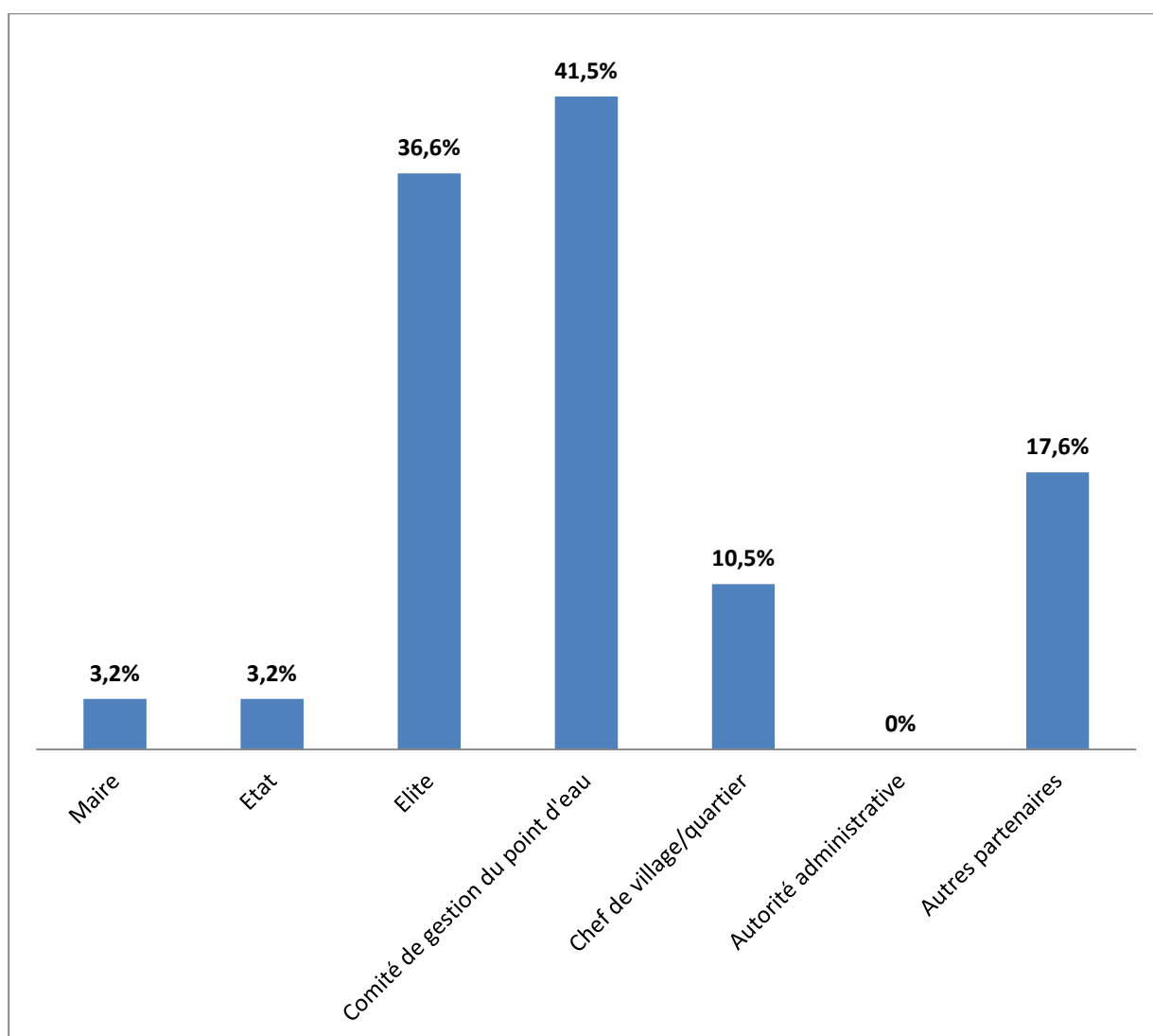
Tableau 3.3 : Panne de la principale source publique d'eau au cours des six derniers mois.

Répartition (%) des ménages ayant déclaré une panne, selon la période observée pour la remise en fonction de la source						
Proportion (%) des ménages déclarant une panne de la principale source d'eau publique utilisée au cours des 6 derniers mois	Moins d'une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois exclu et trois mois	Plus de trois mois	Pas encore	Total
23,9	27,2	39,5	9,9	14,3	9,0	100,0

Source : Scorecard Zoétélé, 2017

La panne dont déclare 23,9% des ménages au cours des 6 derniers mois dans la Commune de Zoétélé est réparée principalement par le comité de gestion du point d'eau (41,5%) et les élites (36,6%). Par contre l'État n'est impliqué dans la réparation des points d'eau qu'à 3,2% d'après les ménages enquêtés.

Graphique 3.7 : Responsables de la réparation de la panne des points d'eau



Source : Scorecard Zoétélé, 2017

Le tableau 3.4 suivant montre que 42,6% des ménages ont exprimé un besoin principalement au Maire (53%), aux élites (32%), et au chef de village/quartier (26%) en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois. Parmi ces ménages, 23% sont satisfaits.

Tableau 3.4 : Besoin exprimé en matière d’approvisionnement en eau

	Pourcentage de ménages parmi ceux ayant un besoin, l’ayant exprimé à :								
Pourcentage (%) de ménages ayant exprimé un besoin en matière d’approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois	Maire	État	Elite	Comité de gestion du point d'eau	Chef de village/quartier	Autorité administrative	CAMWATER / CDE	Autre partenaire	Pourcentage (%) de ménages, parmi les ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau, dont le besoin exprimé en eau a été satisfait
42,6	53,0	17,3	32,0	10,7	26,0	9,2	2,8	12,8	23,6

Source : Scorecard Zoétélé, 2017

III.2.3- Appréciation des services de l’hydraulique

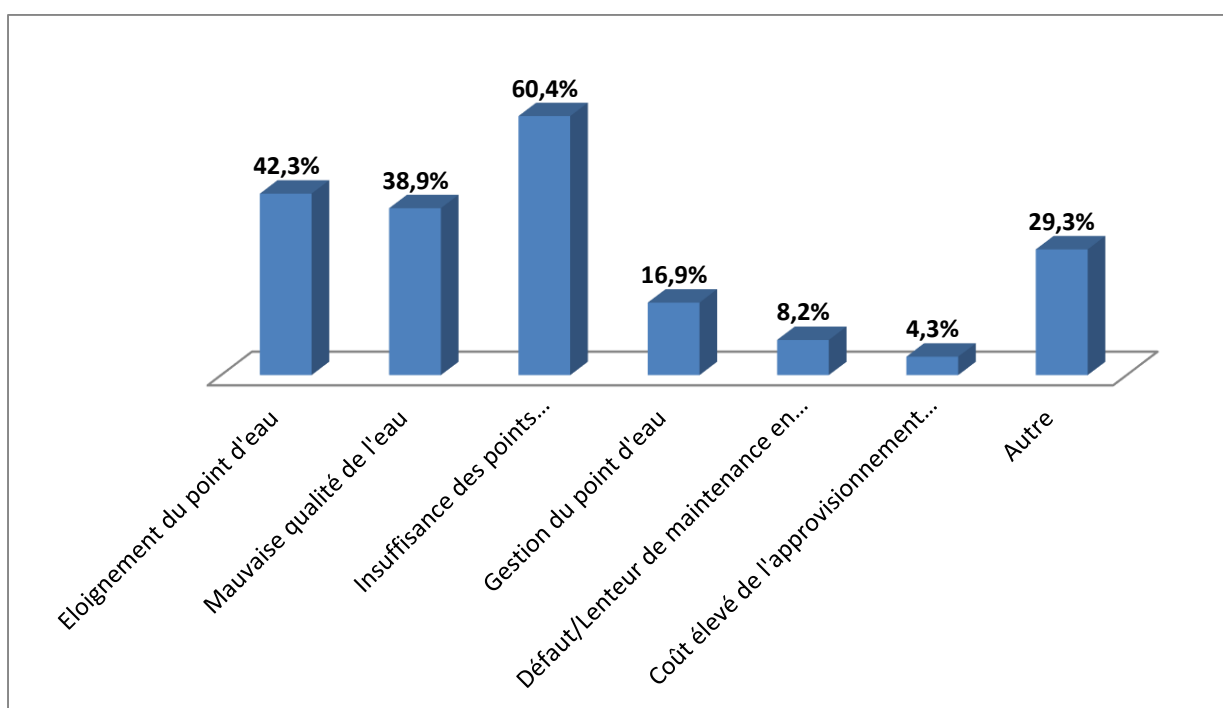
Les systèmes d’approvisionnement en eau qui existent dans la Commune de Zoétélé semblent ne pas combler les besoins des ménages en matière d’eau. En effet 47,4% des ménages enquêtés ne sont pas satisfaits de cette offre.

III.2.4- Raisons de non satisfaction des populations

Les raisons de 47,4% des ménages qui déclarent ne pas être satisfaits en matière de service de l'hydraulique sont:

- Insuffisance des points d'approvisionnement en eau (60,4%);
- Éloignement des points d'eau (42,3%);
- Mauvaise qualité de l'eau (38,9%);
- Mauvaise gestion des points d'eau.

Graphique 3.8 : Raisons de non satisfaction des ménages par rapport au service hydraulique



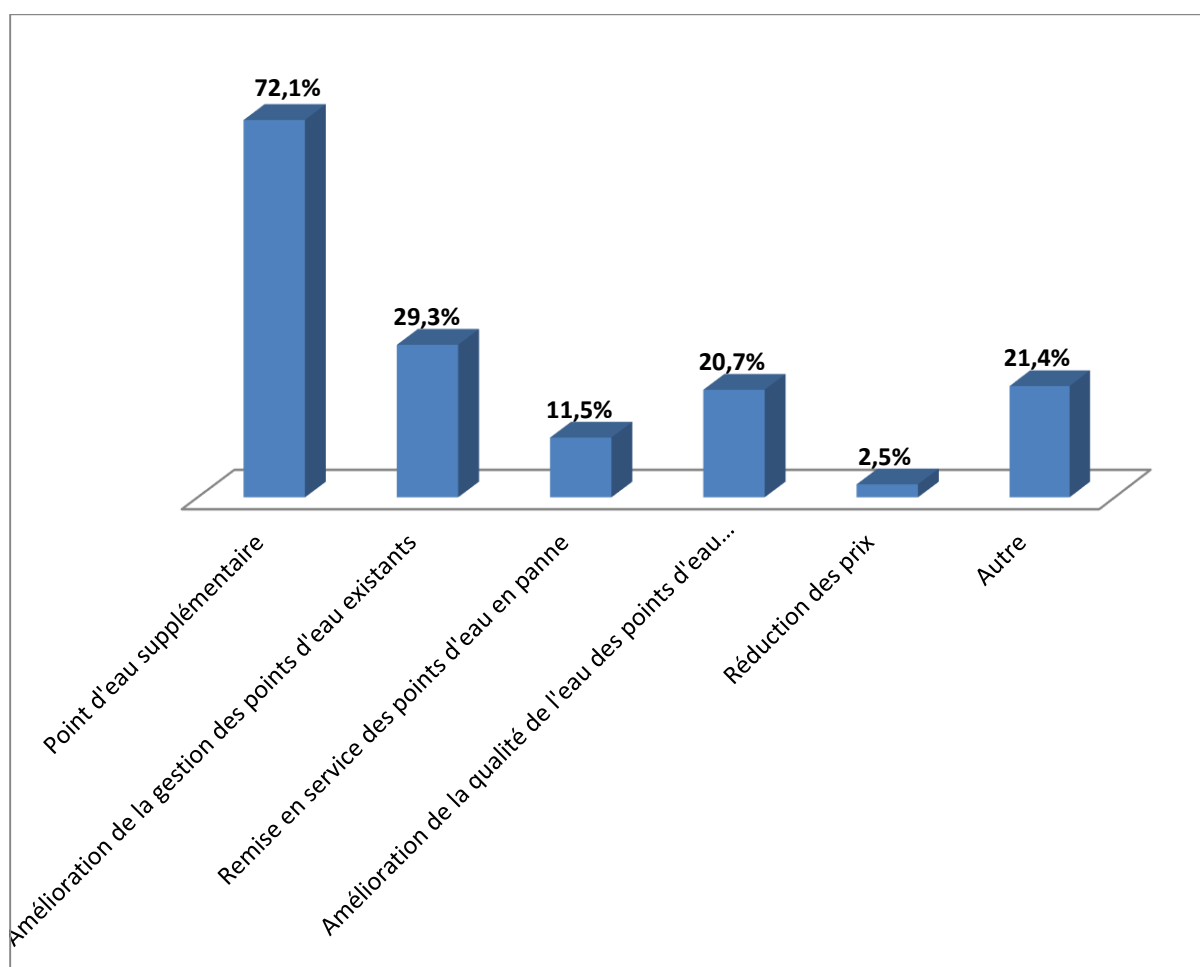
Source : Scorecard Zoétélé, 2017

III.2.5- Principales attentes en matière de service de l'hydraulique

Les attentes des populations en matière de service de l'hydraulique sont nombreuses. Nous pouvons principalement citer:

- Construction des points d'eau supplémentaires (72,1%);
- Amélioration de la gestion des points d'eau existants (29,3%);
- Amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants (20,7%).

Graphique 3.9 : Principales attentes des ménages du service de l'hydraulique



Source : Scorecard Zoétélé, 2017

III.2.6- Synthèse de la perception des services de l'hydraulique et améliorations suggérées

Synthèse de la perception des services de l'hydraulique

Le service de l'hydraulique dans la Commune de Zoétélé est marqué par l'existence des différents points d'eau notamment les puits avec pompe (35,8%), les puits à ciel ouvert (23%), les puits protégés (3,2%), les forages avec PMH (20,6%), les source/rivière (44,5) et les adductions d'eau potable (3,7%). Cette eau est non seulement disponible toute la journée mais aussi toute l'année d'après les ménages enquêtés. Cependant bien qu'il existe des points d'eau disponible toute l'année, 47,4% des ménages sont insatisfaits du service de l'hydraulique. Les raisons de cette insatisfaction sont principalement l'insuffisance des points d'approvisionnement en eau (60,4%), l'éloignement des points d'eau (42,3%) et la mauvaise qualité de l'eau (38,9%).

Améliorations suggérées

Il s'agit ici des actions à mettre en œuvre pour améliorer davantage la satisfaction des ménages en ce qui concerne l'offre publique en eau potable. Ces actions consistent à:

- Construire des points d'eau supplémentaires ;
- Remettre en service les points d'eau en panne ;
- Redynamiser les comités de gestion des points d'eau ;
- Former les populations sur le traitement de l'eau pour la rendre potable.

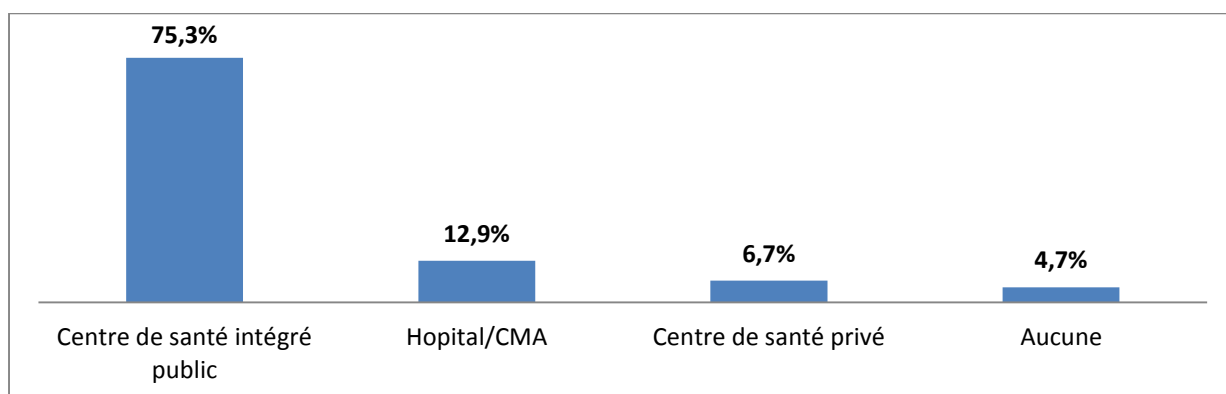
III.3- Secteur de la santé

La couverture sanitaire dans la Commune de Zoétélé est marquée par la présence d'un (01) hôpital de district public, d'un (01) hôpital privé, de douze (12) centres de santé intégrés publics et de trois (03) centres de santé privés.

III.3.1- Disponibilité et utilisation des services de santé

Le service de santé dans la Commune de Zoétélé est principalement assuré par les formations sanitaires publiques. L'enquête révèle que les formations sanitaires les plus proches des ménages enquêtés sont les centres de santé intégrés publics (75,3%), les hôpitaux/centres médicaux d'arrondissement (12,9%) et les centres de santé privés (6,7%).

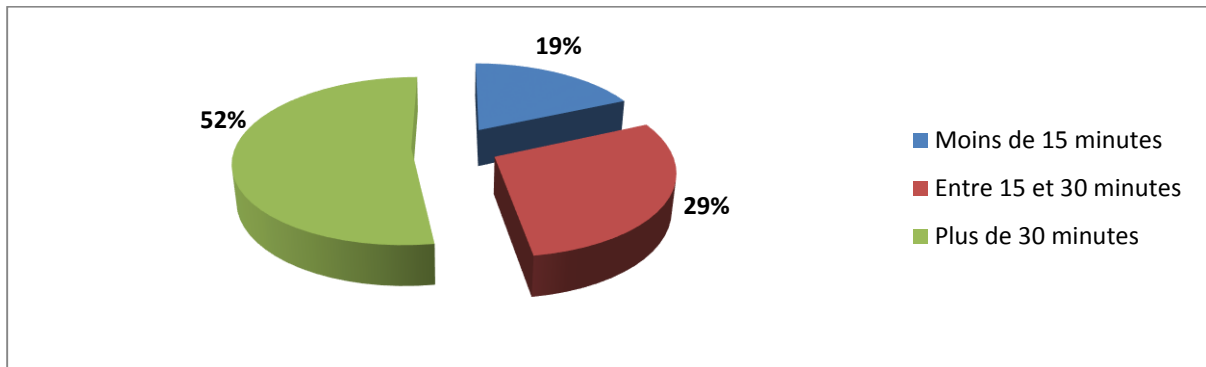
Graphique 3.10 : formations sanitaires plus proche du ménage



Source : Scorecard Zoétélé, 2017

S'agissant du temps moyen pour atteindre la formation sanitaire la plus proche, 52,4% des ménages enquêtés déclarent qu'ils font plus de 30 minutes pour y arriver tandis que 47,6% des ménages font moins de 30 minutes pour atteindre ces formations sanitaires (Voir graphique 3.11).

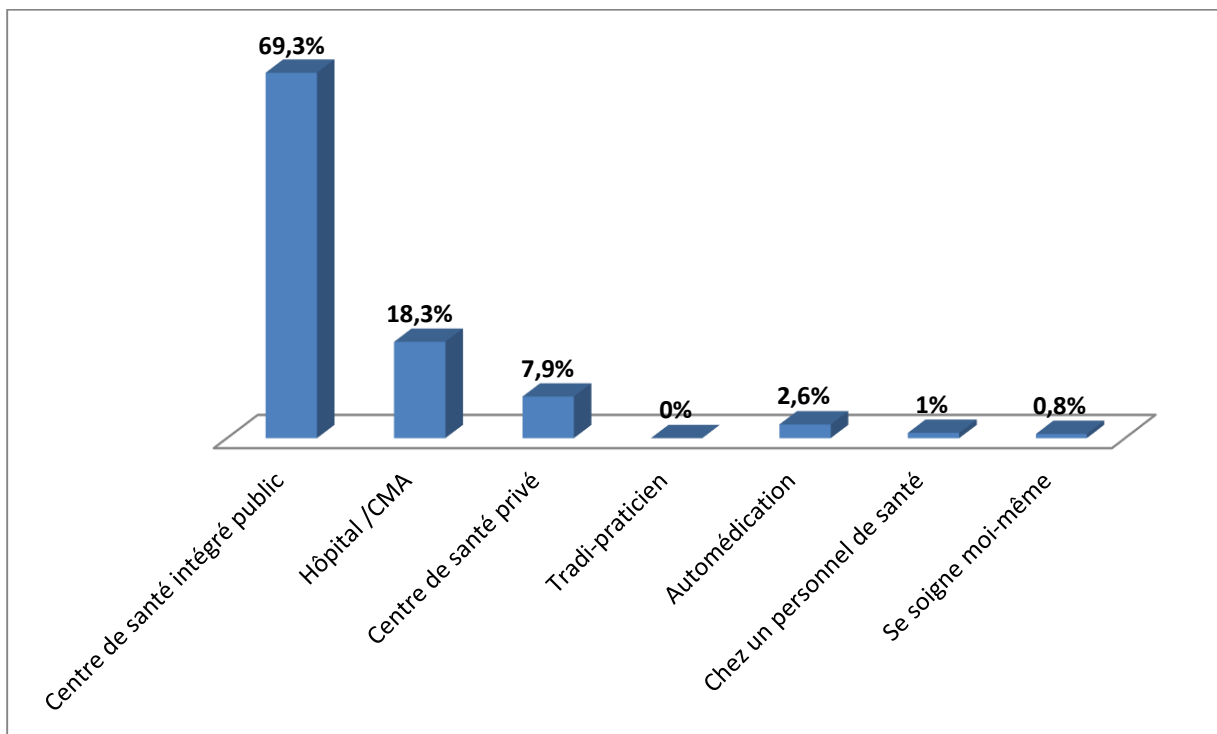
Graphique 3.11 : Temps moyen pour atteindre la formation sanitaire la plus proche du village



Source : Scorecard Zoétélé, 2017

D'après le graphique 3.12 ci-dessous, 87,6% des ménages préfèrent les formations sanitaires publiques. Par contre 7,9% des ménages font recours aux formations sanitaires privées.

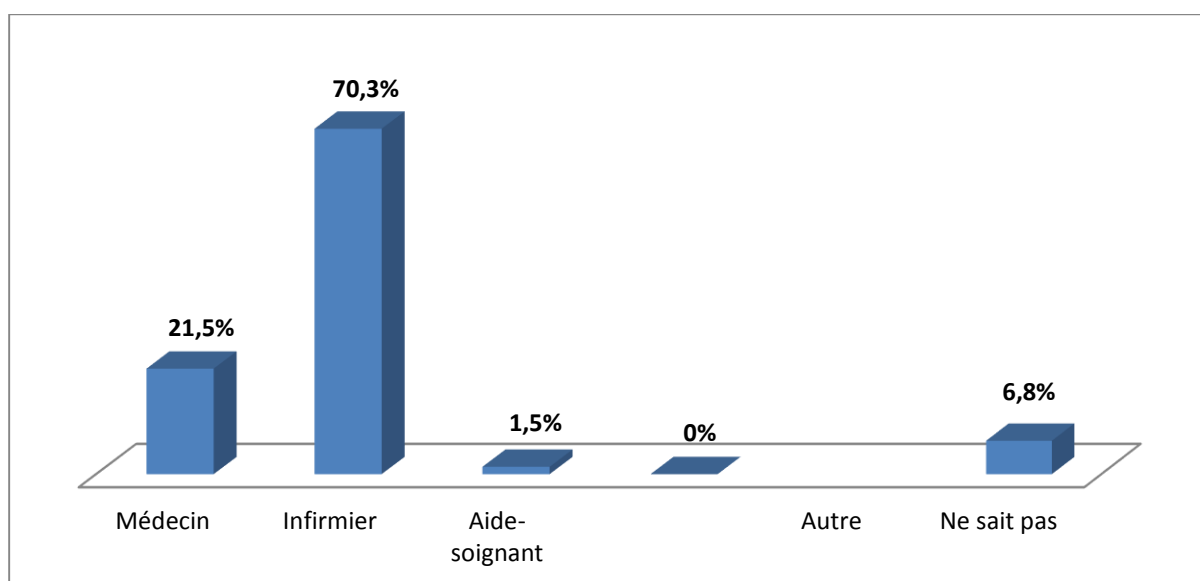
Graphique 3.12 : Préférence des ménages en cas de problème de santé



Source : Scorecard Zoétélé, 2017

Des ménages enquêtés, 65,5% déclarent qu'au moins un de leur membre a utilisé au moins une fois la formation sanitaire la plus proche. Parmi ces ménages, 70,3% affirment que les infirmiers sont les responsables de ces formations sanitaires. Cependant, 21,5% disent plutôt que les médecins sont les responsables et 6,8% ignorent le grade ou le statut du personnel responsable des formations sanitaires (confer graphique 3.13).

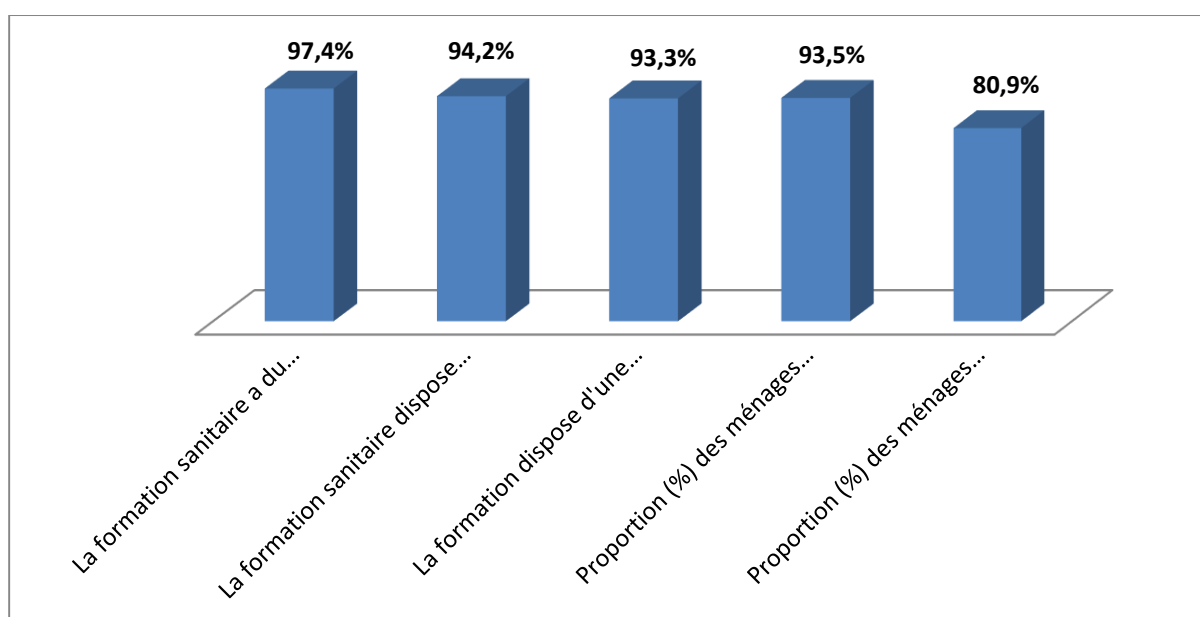
Graphique 3.13 : Responsables des formations sanitaires les plus proches



Source : Scorecard Zoétélé, 2017

Dans la Commune de Zoétélé, les ménages ayant visités la formation sanitaire au cours des 12 derniers mois déclarent que le personnel soignant est présent (97,4%), ces formations disposent du petit matériel (94,2%), ces formations disposent d'une salle d'hospitalisation (93,3%), ces formations sanitaires disposent d'une pharmacie (93,5%). Parmi ces formations disposant des pharmacies, 80,9% ont des médicaments en permanence (Voir graphique 3.14).

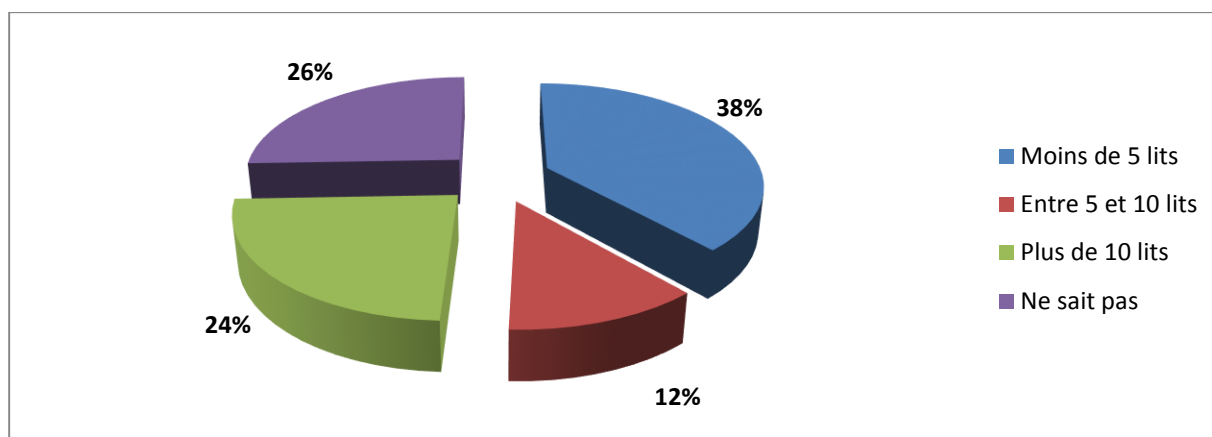
Graphique 3.14 : Caractéristiques des formations sanitaires visitées



Source : Scorecard Zoétélé, 2017

Le graphique 3.15 ci-dessous présente le nombre de lits d'hospitalisation dans les formations sanitaires. Il en ressort que 38% des ménages enquêtés déclarent trouver moins de 5 lits dans ces formations et 24% estiment que ces formations sanitaires ont plus de 10 lits d'hospitalisation.

Graphique 3.15 : Nombre de lits d'hospitalisation dans les formations sanitaires

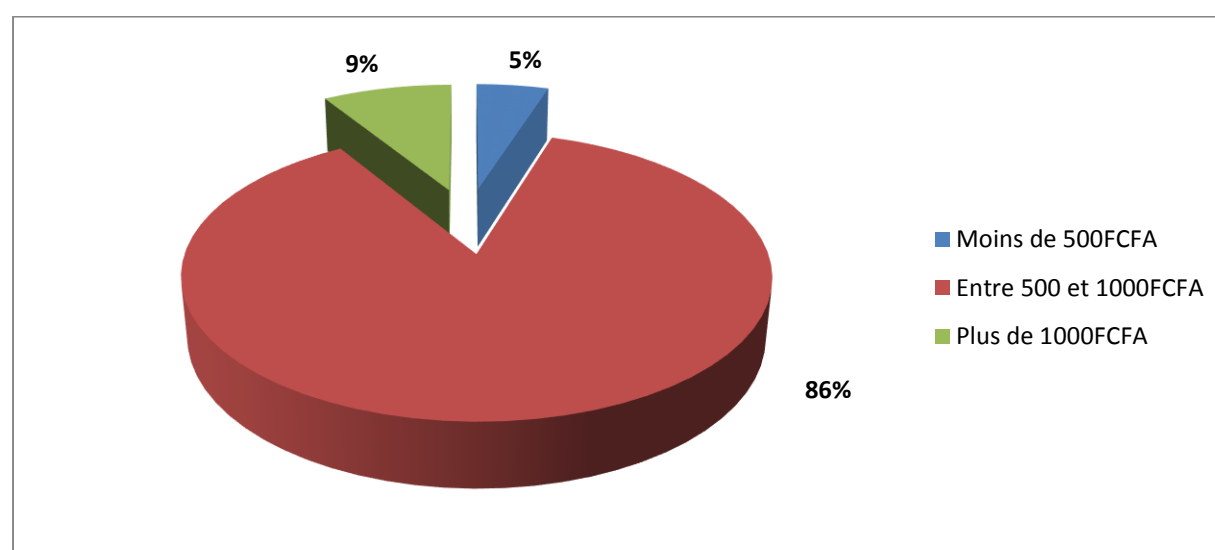


Source : Scorecard Zoétélé, 2017

III.3.2- Coût et qualité des services sanitaires

Dans la Commune de Zoétélé, 63,9% des ménages déclarent payer les frais de consultation dans une formation sanitaire la plus proche. Le coût de la consultation est généralement compris entre 500 et 1000 Fcfa (86%).

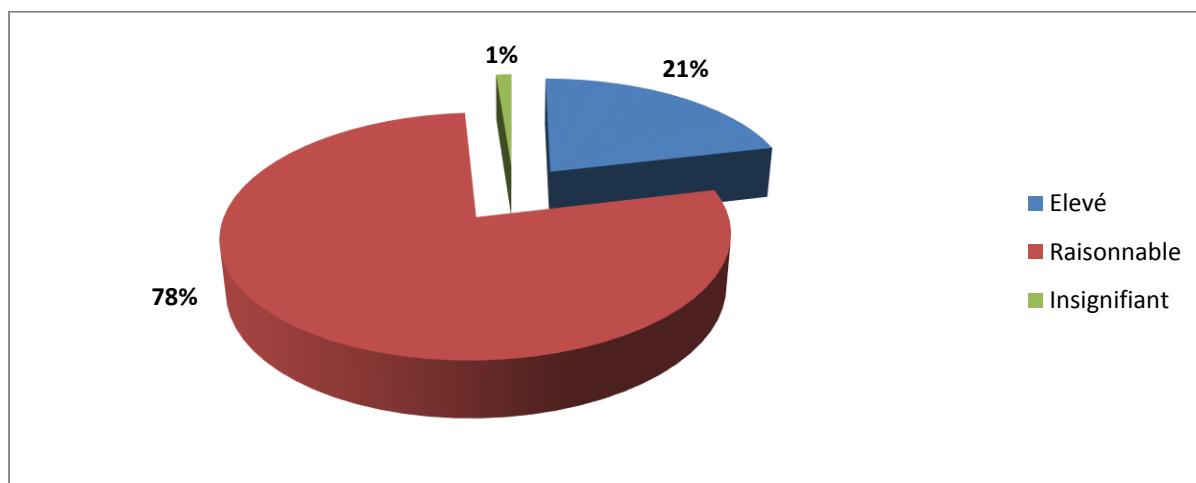
Graphique 3.16 : Montant des frais de consultation dans les formations sanitaires



Source : Scorecard Zoétélé, 2017

Dans l'ensemble, les ménages jugent le coût de la consultation abordable. En effet, 78% des ménages enquêtés déclarent que le coût de la consultation est raisonnable (graphique 3.17).

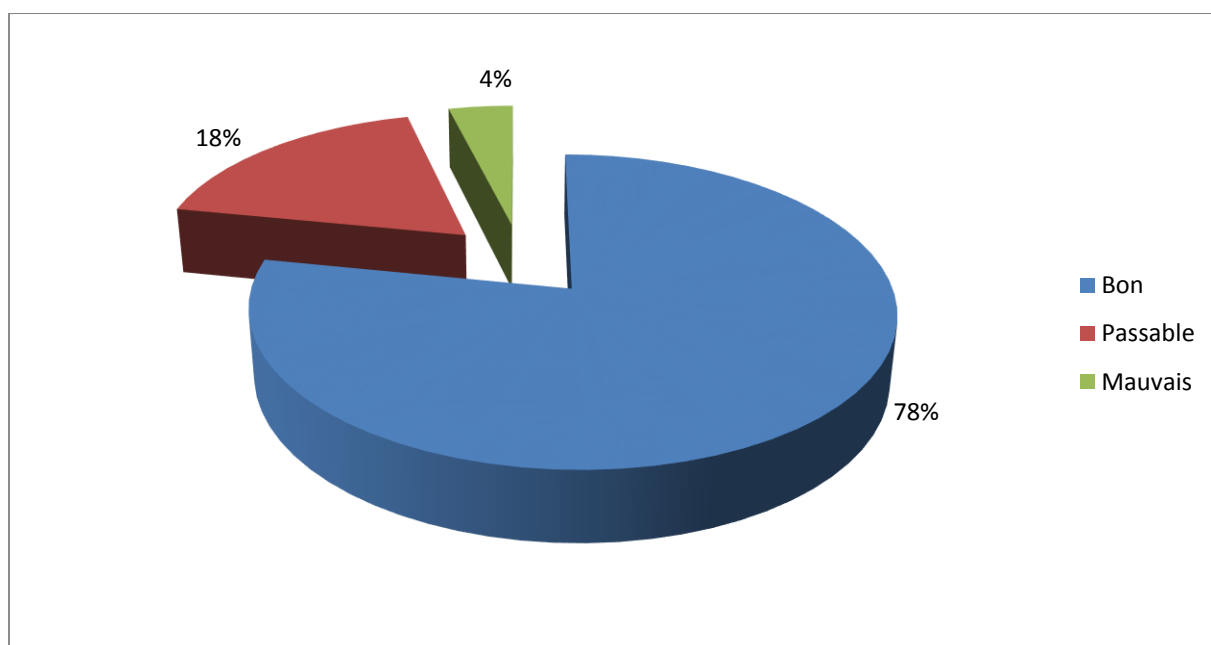
Graphique 3.17 : Appréciation du montant payé pour la consultation



Source : Scorecard Zoétélé, 2017

S'agissant de l'accueil du personnel soignant, 78% des ménages déclarent qu'il est bon dans les formations sanitaires de la Commune de Zoétélé (Voir graphique 3.18).

Graphique 3.18 : Appréciation de l'accueil du personnel soignant

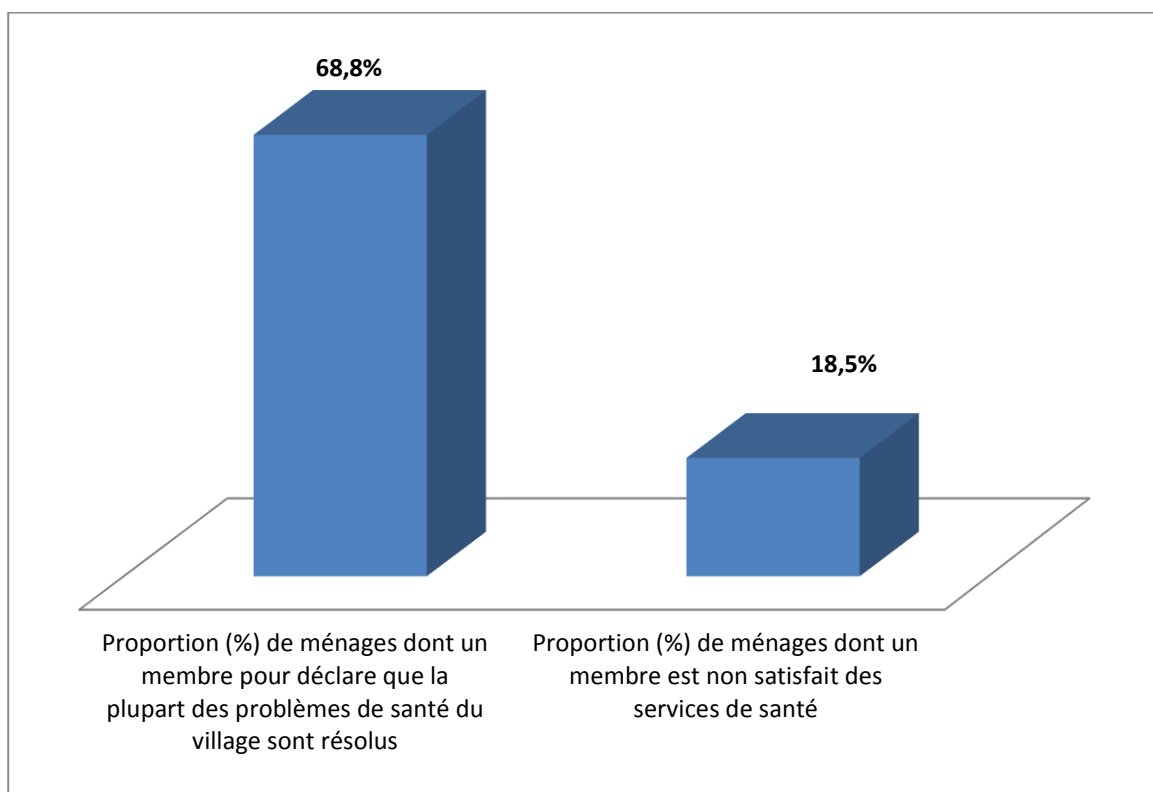


Source : Scorecard Zoétélé, 2017

III.3.3- Appréciation des services de santé

Bien que 68,8% des ménages enquêtés déclarent que la plupart des problèmes de santé du village sont résolus, 18,5% par contre disent leur insatisfaction par rapport aux services de santé.

Graphique 3.19 : Proportion des ménages dont les problèmes de santé sont résolus au village et celle des ménages n'étant pas satisfait du service de santé



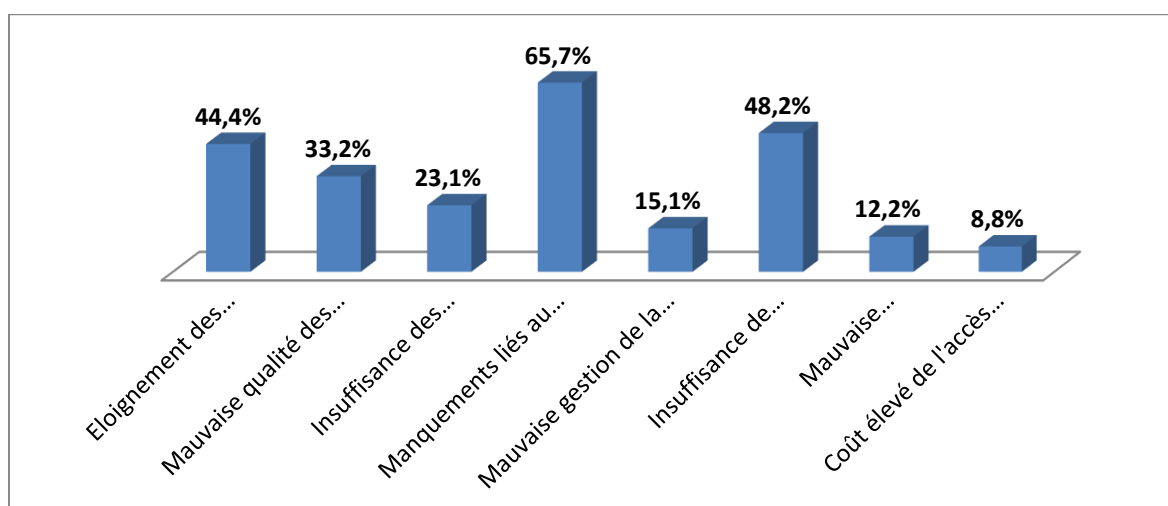
Source : Scorecard Zoétélé, 2017

III.3.4- Raisons de non satisfaction des populations

Les raisons des 18,5% des ménages qui déclarent ne pas être satisfaits en matière de service de santé dans la Commune sont les suivantes :

- Manquement liés au personnel de la formation sanitaire (65,7%) ;
- Insuffisance des médicaments (48,2%) ;
- Éloignement des formations sanitaires (44,4%) ;
- Mauvaise qualité des services offerts (33,2%) ;
- Nombre insuffisant des formations sanitaires (23,1%).

Graphique 3.20 : Raisons d'insatisfaction des ménages



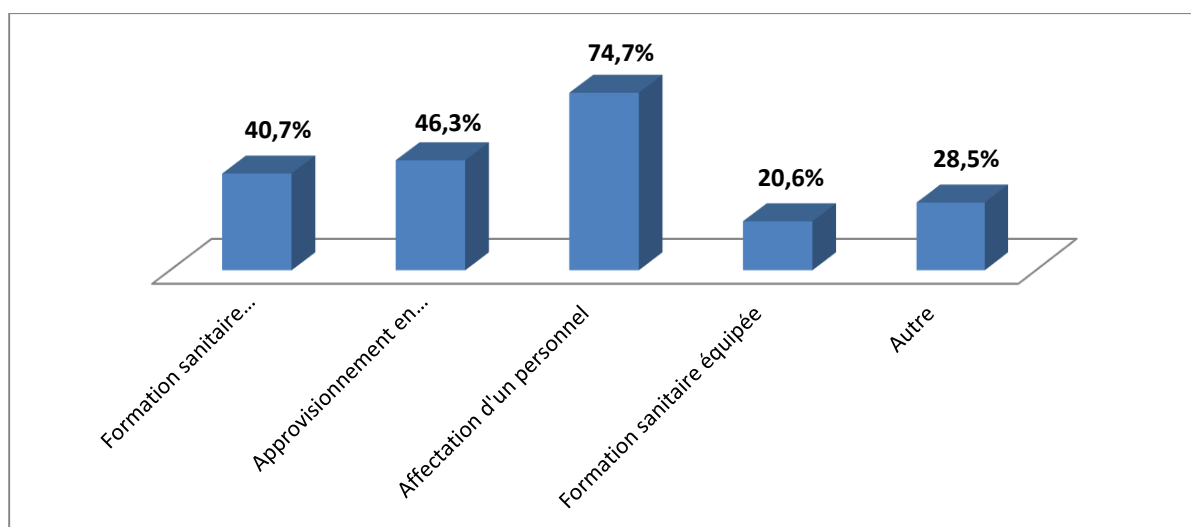
Source : Scorecard Zoétélé, 2017

III.3.5- Principales attentes en matière de service sanitaire

Les attentes des répondants sont légions en matière de service sanitaire. Nous pouvons principalement citer:

- Affectation d'un personnel qualifié et compétent supplémentaire (74,7%) ;
- Amélioration de l'approvisionnement des pharmacies en médicaments (46,3%) ;
- Création de nouvelles formations sanitaires (40,7%) ;
- L'équipement des formations sanitaires (20,6%).

Graphique 3.21 : Attentes des ménages en matière de service de santé



Source : Scorecard Zoétélé, 2017

III.3.6- Synthèse de la perception des services de santé et améliorations suggérées

Synthèse de la perception des services de santé

Le service de santé dans la Commune de Zoétélé est marqué par la résolution de la plupart des problèmes de santé des ménages. De même les caractéristiques (présence personnel au poste, présence petit matériel, présence des lits d'hospitalisation et des pharmacies) des formations sanitaires sont appréciables. Cependant, l'éloignement, la pénurie des médicaments, le manque de personnel et d'équipement sont des causes incontestables de détérioration de la qualité du service de santé dans cette Commune.

Améliorations suggérées

Il s'agit ici des actions à mettre en œuvre pour améliorer davantage la satisfaction des ménages en ce qui concerne l'offre publique des services de santé. Ces actions consistent à :

- Faire un plaidoyer pour l'affectation du personnel soignant dans les formations sanitaires ;
- Faire un plaidoyer pour la construction d'autres formations sanitaires
- Approvisionner les formations sanitaires en médicaments essentiels et assurer une bonne gestion des stocks ;
- Renforcer le plateau technique du CMA de Zoétélé.

III.4- Secteur de l'éducation

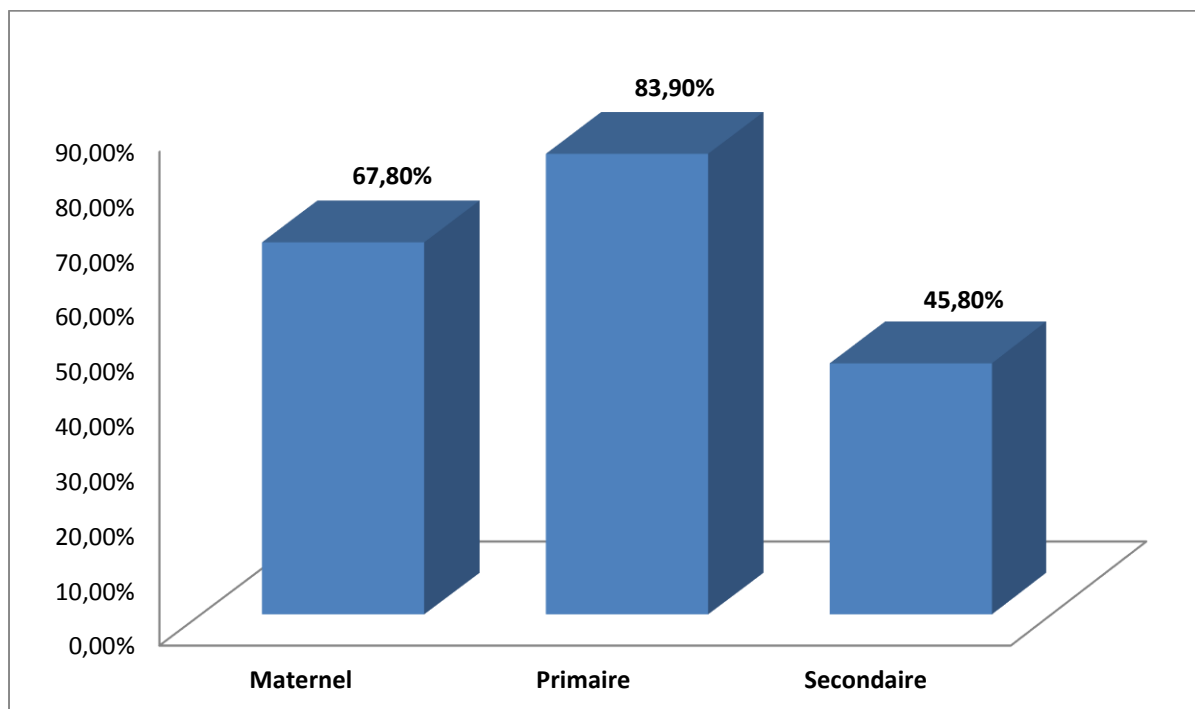
La Commune de Zoétélé est couverte par tous les cycles d'enseignement. Dans l'enseignement secondaire, on retrouve quatre (04) lycées, trois (03) collèges, trois (03) Collèges d'Enseignement Techniques Industriels et Commerciaux (CETIC) et deux (02) Collèges d'Enseignement Secondaires (CES). En outre, dans l'éducation de base on a quinze (15) écoles maternelles et quarante (40) écoles primaires. La formation professionnelle est représentée par l'existence d'un (01) Artisanale Rurale/ Section Ménagère (SAR/SM) et d'un (01) centre de formation en couture.

III.4.1- Disponibilité et utilisation des services de l'éducation par cycle

Le service de l'éducation dans la Commune de Zoétélé est marqué par l'existence des établissements d'enseignement maternel (67,8%) et des établissements d'enseignement primaire (83,9%) qui couvrent la presque totalité du territoire communal. Par contre, l'offre

d'enseignement secondaire est moins répandue dans le territoire communal soit 45,8% (Voir graphique 3.22).

Graphique 3.22 : Cycles d'enseignement existant dans la Commune de Zoétélé



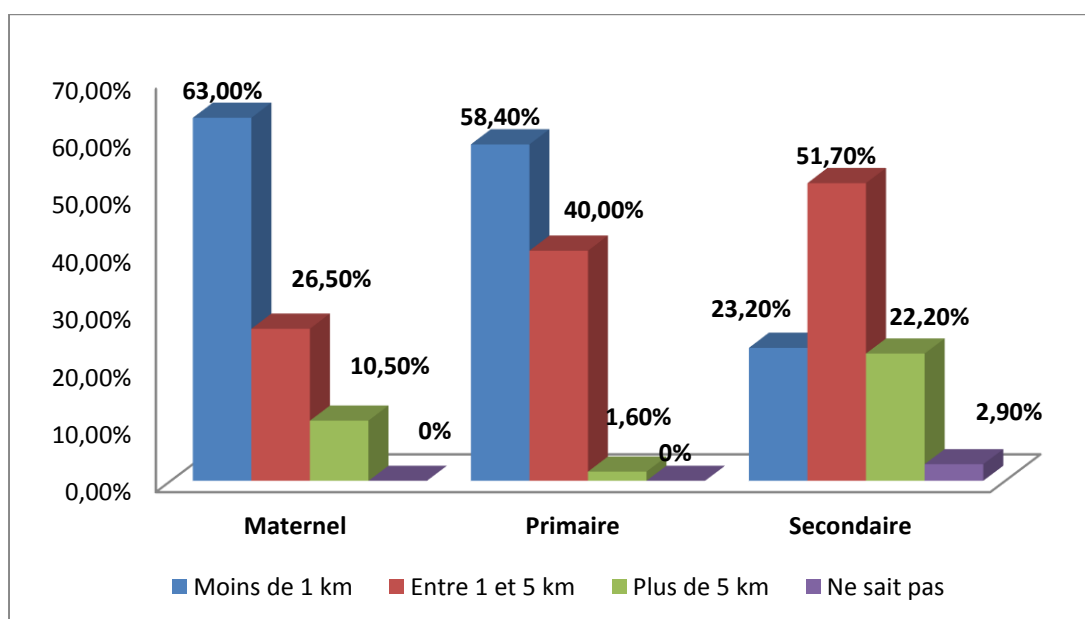
Source : Scorecard Zoétélé, 2017

La présence dans la Commune des établissements d'enseignement maternel est un facteur d'alphabétisation des plus jeunes. Le nombre moyen d'enfants du ménage qui fréquentent les écoles maternelles est de 1,5. Pour atteindre ces établissements, les enfants parcourent à pied des distances inférieures à un kilomètre (63%). Ils effectuent ce trajet généralement pendant 21,3 minutes en moyenne (graphique 3.23).

En ce qui concerne l'enseignement primaire, le nombre moyen d'enfants du ménage qui fréquentent les écoles primaires est de 2,8. Les distances sont dans l'ensemble assez courtes. Le plus souvent, elles sont de moins d'un kilomètre (58,4%) et les enfants les parcourent à pieds en une durée moyenne de 22 minutes (graphique 3.23).

S'agissant de l'enseignement secondaire, le nombre moyen d'enfants par ménage qui fréquentent le cycle secondaire est de 2,2. Les distances parcourues par les enfants sont assez importantes. En effet, 51,7% parcourent une distance comprise entre 1 et 5 kilomètres pendant une durée moyenne de 46 minutes (graphique 3.23).

Graphique 3.23: Distance ménage-établissement scolaire



Source : Scorecard Zoétélé, 2017

Des ménages enquêtés, 76,6% déclarent que le cycle a une salle par niveau de classe dans les établissements d'enseignement maternel. De même, 97,7% des répondants affirment que les élèves sont assis sur un banc. Cependant la distribution des livres dans les établissements maternels n'est que de 9,7% (tableau 3.5).

Les établissements d'enseignement primaire à cycle complet (99,6%) couvrent la presque totalité de la Commune. Ces établissements disposent d'une salle par niveau de classe selon les déclarations de 72,1% des ménages. La plupart de ces élèves sont assis sur un banc (97,4%). Cependant la distribution des livres n'est que de 7,4% (tableau 3.5).

Les établissements d'enseignement secondaire de la Commune sont pour la plupart à cycle complet : premier cycle (97,9%) et second cycle (63,4%). En outre, 99% des ménages déclarent que le cycle a une salle par niveau de classe. Les élèves sont assis sur un banc (97,5%). Cependant on note une absence totale (0%) de la distribution des livres (tableau 3.5).

Tableau 3.5 : Caractéristiques des cycles d'enseignement

Pourcentage de ménages qui reconnaissent la complétude des différents cycles d'enseignement et de formation				Cycles d'enseignement	Perception des autres caractéristiques par les ménages		
Primaire	Secondaire Premier cycle	Secondaire 2nd cycle	Atelier complet dans les centres de formation		Le cycle a une salle par classe	Les enfants du ménage sont assis sur un banc	Les livres sont distribués dans le cycle
99,6	97,9	63,4	(88,2) ¹	Maternel	(76,6)	(97,7)	(9,7)
				Primaire	72,1	97,4	7,4
				Secondaire	99,0	97,5	0,0
				Formation professionnelle	*	*	*

Source : Scorecard Zoétélé, 2017

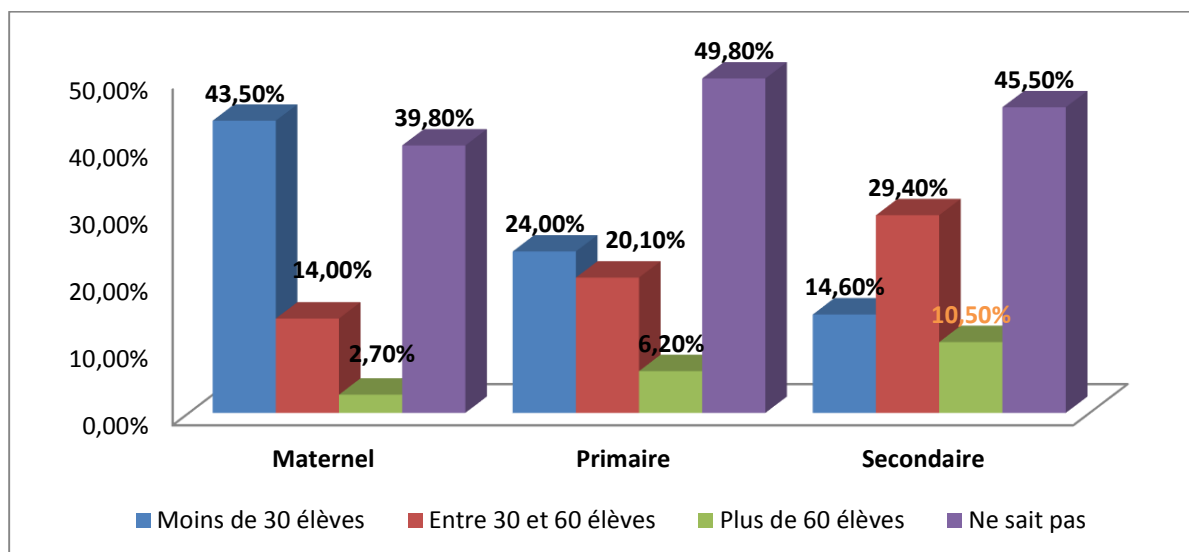
Dans cycle maternel, l'effectif moyen par salle de classe est inférieur à 60 élèves d'après 57,5% des ménages (soit 43,5% pour moins de 30 élèves et 14% entre 30 et 60 élèves).

Dans le cycle primaire, 44,1% (soit 24% pour moins de 30 élèves et 20,1% entre 30 et 60 élèves) des répondants estiment que leurs enfants sont dans les salles de moins de 60 élèves.

Dans le cycle secondaire, l'effectif moyen des élèves par classe est méconnu par la plupart des répondants (45,5%) et 44% des ménages disent plutôt que leurs enfants sont dans les salles de moins de 60 élèves (soit 14,6% pour moins de 30 élèves et 29,4% entre 30 et 60 élèves).

¹Les chiffres entre parenthèse doivent être considérés avec précaution

Graphique 3.24 : Effectif des élèves par cycle d'enseignement



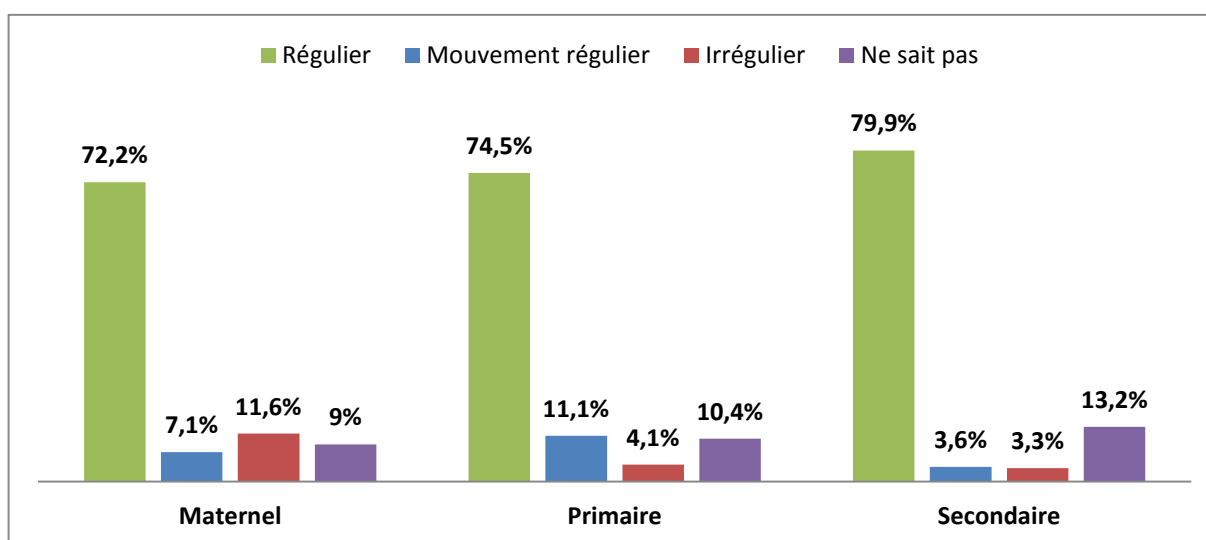
Source : Scorecard Zoétélé, 2017

En ce qui concerne la présence des enseignants, 72,2% des ménages déclarent que les enseignants sont réguliers dans les salles de classe dans les écoles maternelles.

De même 74,5% des ménages disent que les enseignants sont réguliers dans les salles de classe dans les écoles primaires.

Pour ce qui est de l'enseignement secondaire, 79,9% des ménages déclarent que les enseignants sont réguliers dans les salles de classe.

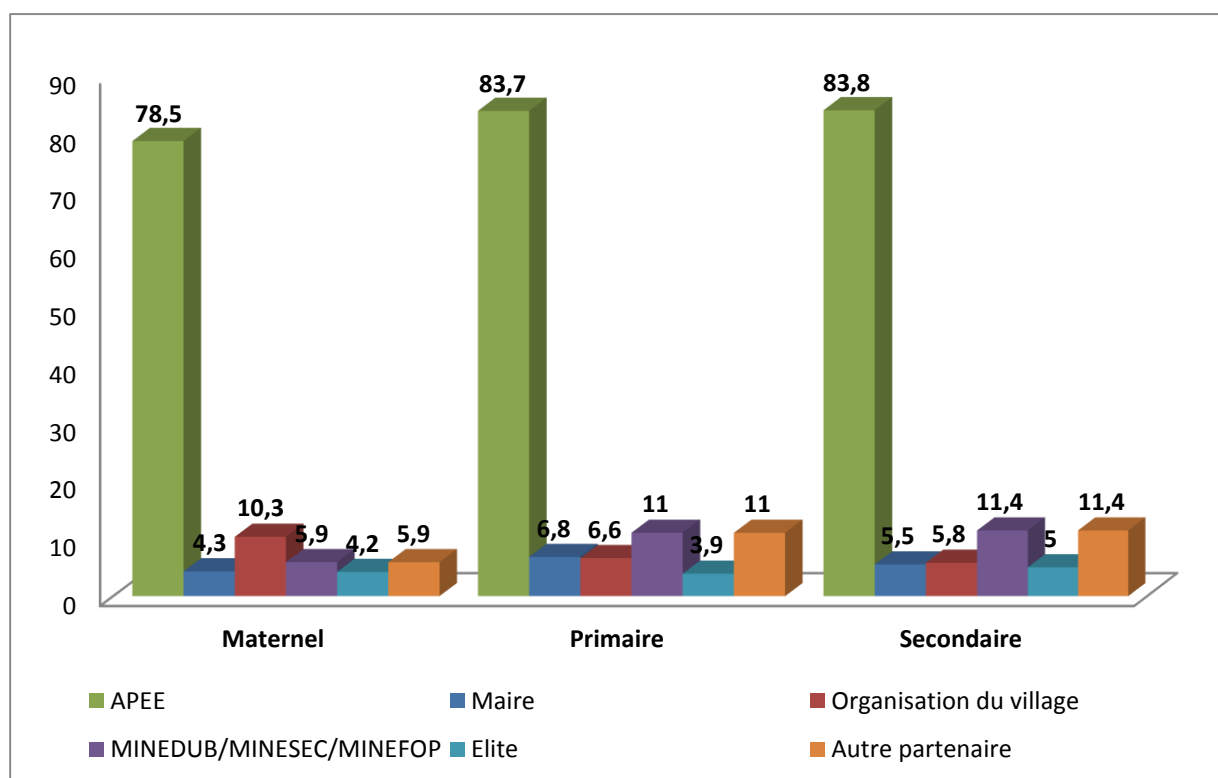
Graphique 3.25 : Appréciation de la présence des enseignants dans la classe



Source : Scorecard Zoétélé, 2017

D'après le graphique 3.26 ci-dessous, nous remarquons l'APEE est le principal responsable de la réfection des salles de classe dans tous les cycles d'enseignement (maternel (78,5%), primaire (83,7%) et secondaire (83,8%)) selon les déclarations des ménages.

Graphique 3.26 : Responsables de la réfection des salles de classe



Source : Scorecard Zoétélé, 2017

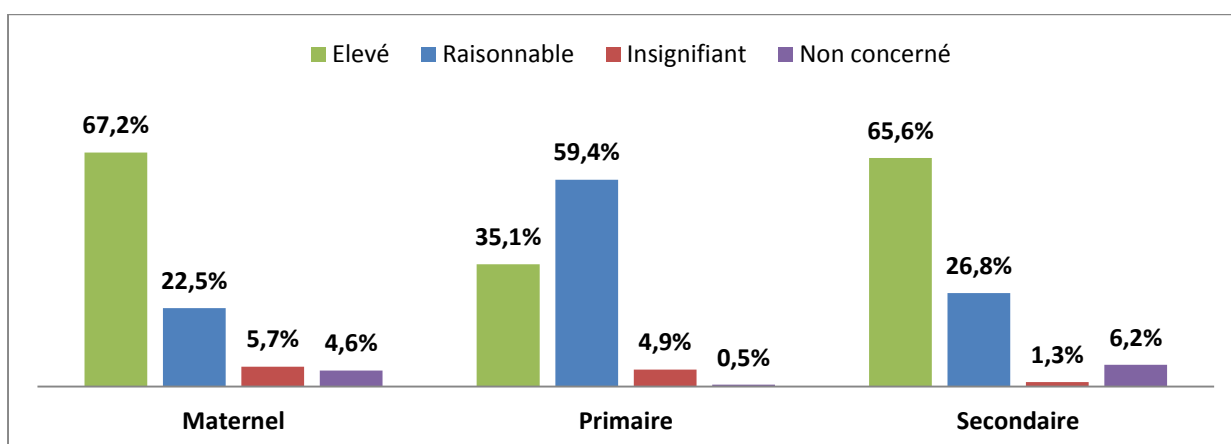
III.4.2- Coût et qualité des services de l'éducation par cycle

D'après le graphique 3.27 ci-après, 89,7% des ménages déclarent payer les frais exigibles pour accéder à l'éducation maternelle dans la Commune de Zoétélé. Parmi ces ménages, 67,2% trouvent que ce montant est élevé.

En outre, 98,9% des ménages disent qu'ils payent les frais exigibles pour accéder à l'éducation primaire dans la Commune de Zoétélé. De ménages, 59,4% trouvent que ce montant est raisonnable.

Par ailleurs, 90,6% des ménages déclarent qu'ils payent les frais exigibles pour accéder à l'éducation secondaire dans la Commune de Zoétélé. Parmi ces ménages 65,6% trouvent que le montant des frais exigibles est élevé (Voir graphique 3.26). Toutefois, 74,5% des ménages déclarent avoir payé autre chose en plus des frais exigibles pour accéder aux écoles d'enseignement secondaire.

Graphique 3.27 : Appréciation du montant des frais exigibles

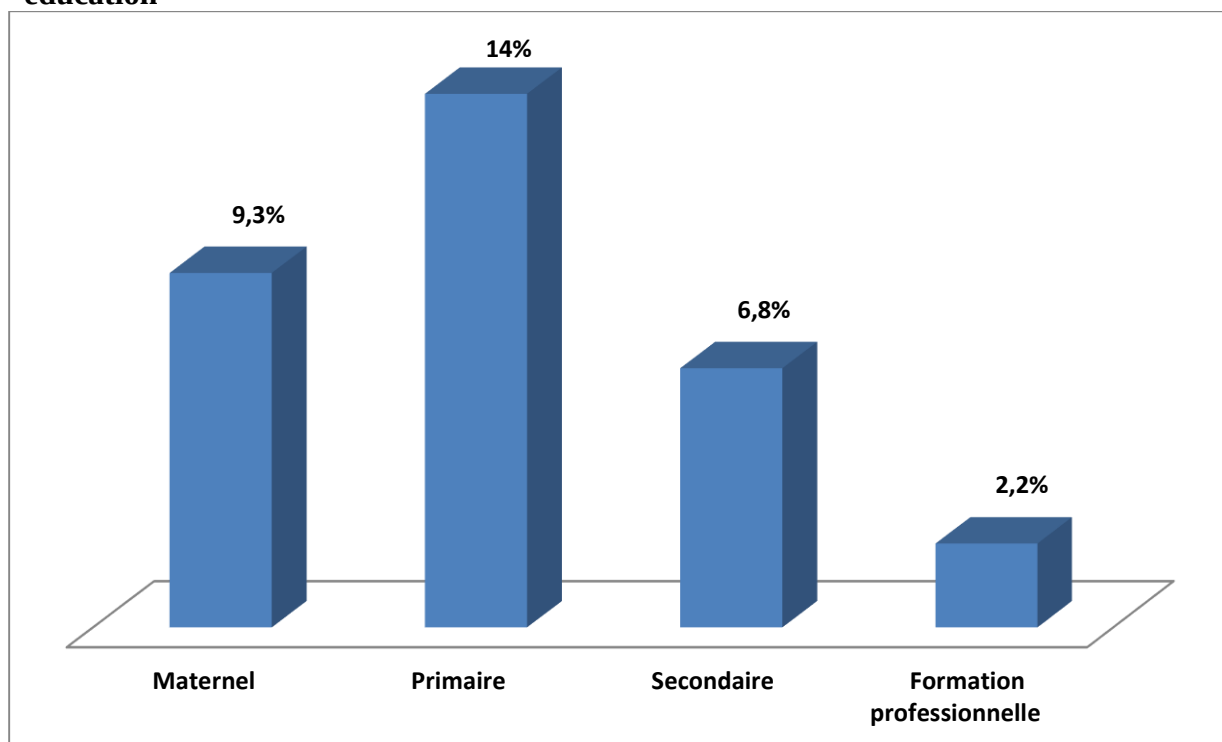


Source : Scorecard Zoétélé, 2017

III.4.3- Appréciation des services de l'éducation par cycle

L'enquête montre que les ménages enquêtés sont globalement satisfaits des services de l'éducation (voir graphique 3.28). Cependant, dans les écoles maternelles, 9,3% ménages sont non satisfaits. Dans les écoles primaires, 14% des ménages sont non satisfaits. Pour ce qui est des lycées et collèges, 6,8% des ménages sont non satisfaits. Enfin 2,2% des ménages sont non satisfaits de la formation professionnelle.

Graphique 3.28 : Perception de la non satisfaction des ménages dans le secteur éducation



Source : Scorecard Zoétélé, 2017

III.4.4- Raisons de non satisfaction des populations par cycle

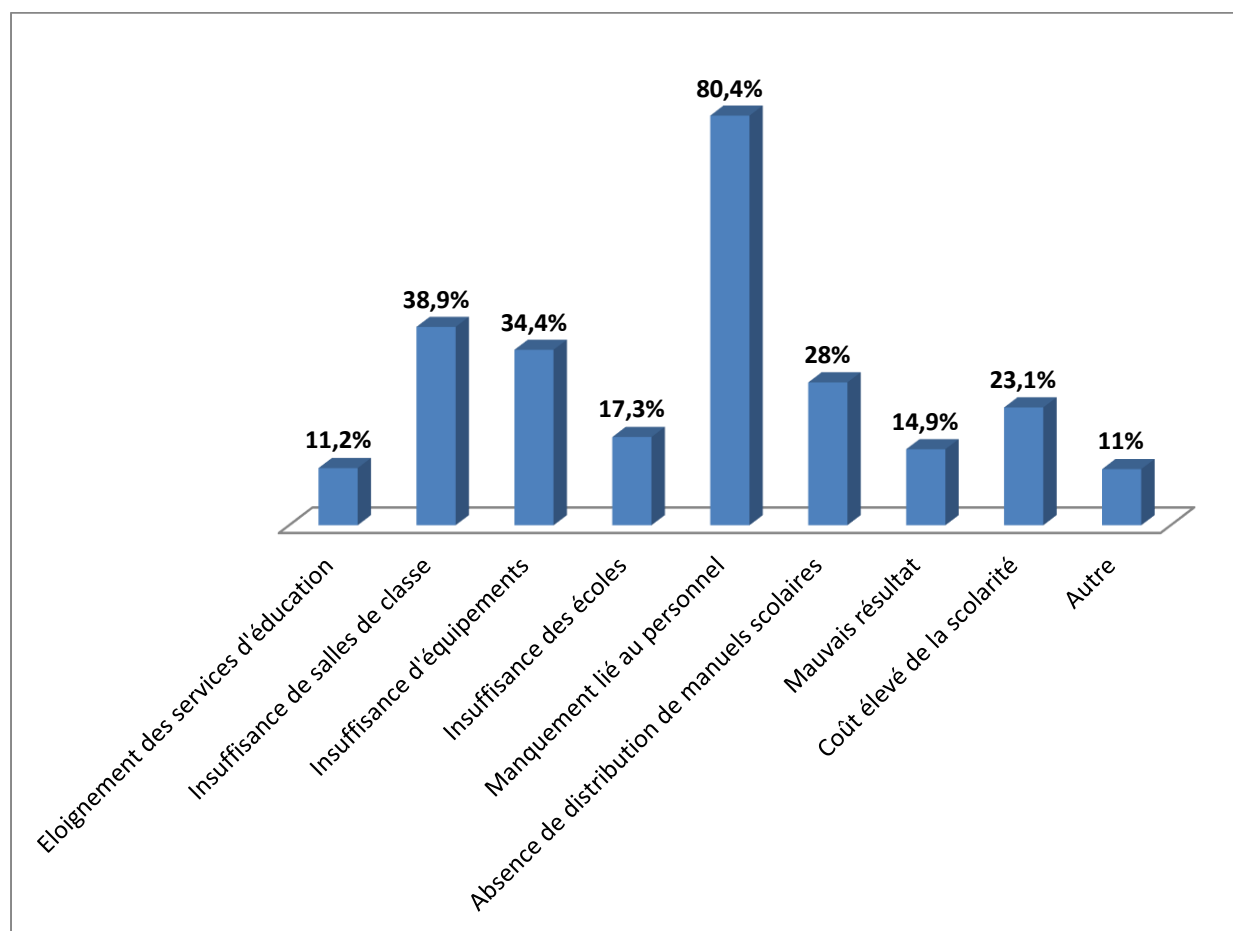
Le niveau d'insatisfaction des ménages est faible en ce qui concerne le service de l'éducation en général. Les entretiens avec les ménages font ressortir par ordre d'importance les raisons suivantes qui sont presque les mêmes dans tous les cycles d'enseignement :

Cycle d'enseignement primaire

14% des ménages rencontrés déclarent leur insatisfaction en ce qui concerne le service de l'enseignement primaire plus spécifiquement le cycle primaire (les données des autres cycles n'étant pas disponibles). Ils font ressortir de manière non exhaustive et par ordre d'importance les raisons suivantes :

- Manquement lié au personnel (80,4%) ;
- Insuffisance des salles de classe (38,9%) ;
- Insuffisance d'équipement (34,4%) ;
- Absence de distribution des manuels scolaires (28%) ;
- Coût élevé des frais de scolarité (23,1%).

Graphique 3.29 : Raisons de non satisfaction des ménages au cycle primaire



Source : Scorecard Zoétélé, 2017

III.4.5- Principales attentes des populations en matière d'éducation

Dans l'ensemble, les attentes des populations de la Commune de Zoétélé sont diverses en matière d'éducation. Sur la base des entretiens réalisés auprès des ménages, il ressort les principales attentes suivantes :

Cycle maternel

- Avoir les établissements scolaires plus proches des ménages (54,4%) ;
- Affecter le personnel en nombre suffisant (27,7%) ;
- Améliorer l'équipement des établissements (24,9%) ;
- Améliorer les résultats des apprenants (19,7%).

Cycle primaire

- Affecter le personnel en nombre suffisant (67,9%) ;
- Améliorer l'équipement des établissements (34,4%) ;
- Distribuer les manuels scolaires (28,6%) ;
- Augmenter le nombre de salles de classe (24,0%) ;
- Améliorer les résultats des apprenants (19,7%).

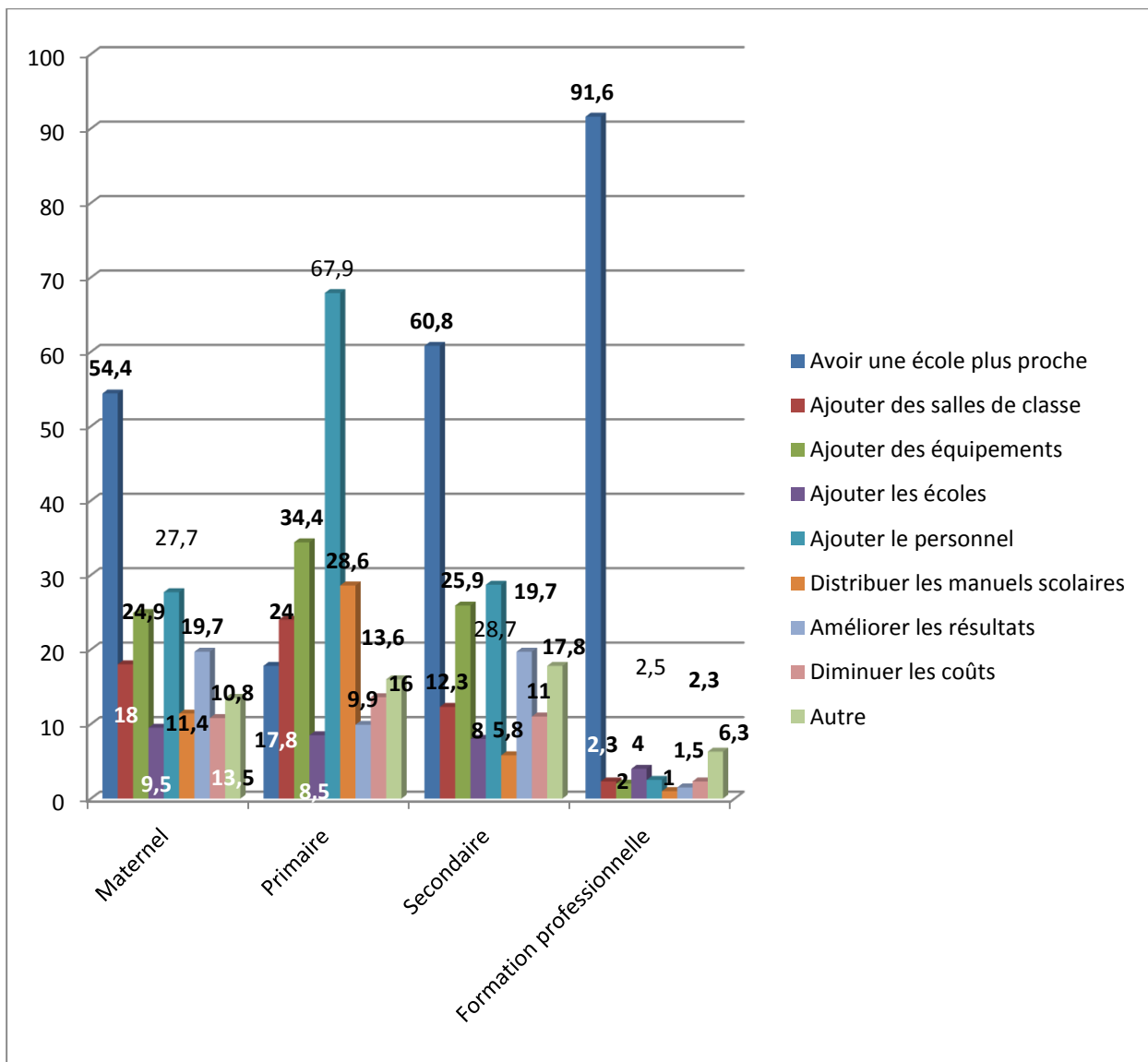
Cycle secondaire

- Avoir les établissements scolaires plus proches des ménages (60,8%) ;
- Affecter le personnel en nombre suffisant (28,7%) ;
- Améliorer l'équipement des établissements (25,9%) ;
- Améliorer les résultats des apprenants (19,7%) ;
- Diminuer les coûts relatifs à la scolarisation et la formation (14%).

Formation professionnelle

- Avoir les centres plus proches des ménages (91,6%).

Graphique 3.30 : Attentes des populations en matière de service d'éducation



Source : Scorecard Zoétélé, 2017

III.4.6- Synthèse de la perception des services d'éducation et améliorations suggérées

Synthèse de la perception des services d'éducation

Très peu de ménages disent leur insatisfaction en matière de service d'éducation (maternel, primaire et secondaire) dans la Commune de Zoétélé. En effet la bonne couverture des établissements d'enseignement maternel et primaire, la régularité des enseignants dans les salles de classe et la réfection des salles de classe par l'APEE sont des critères d'amélioration de la qualité d'éducation. Cependant, l'éloignement des établissements scolaires secondaires, le manque du personnel enseignant et des salles de classe sont des freins à l'épanouissement de ce secteur.

Améliorations suggérées

Il s'agit ici des actions à mettre en œuvre pour améliorer davantage la satisfaction des ménages en ce qui concerne l'offre publique des services d'éducation.

Ces actions consistent à :

- Faire un plaidoyer pour l'affectation du personnel enseignant;
- Construire de nouvelles salles de classe dans tous les cycles d'enseignement;
- Améliorer la couverture des établissements d'enseignement secondaire et professionnel;
- Faire des campagnes de vente promotionnelle des manuels scolaires ;
- Renforcer les établissements scolaires en équipement et en matériels pédagogiques.

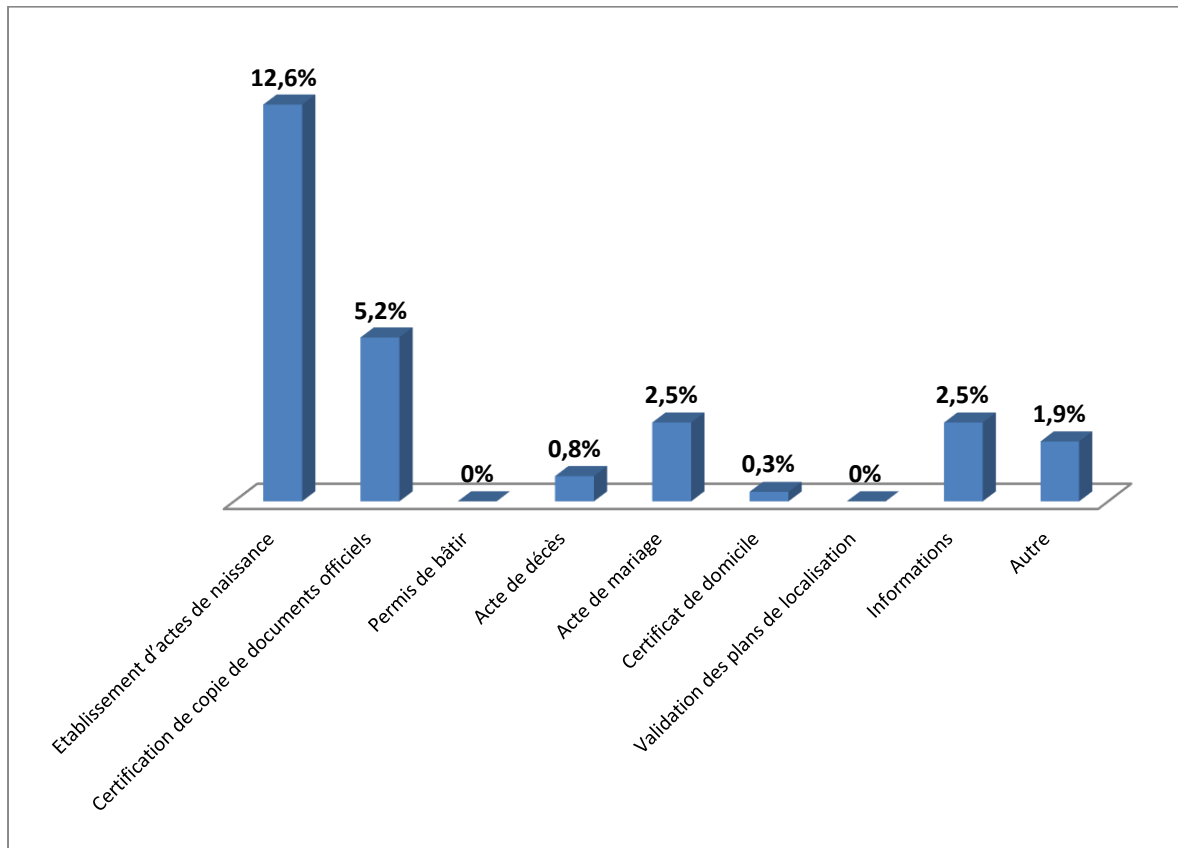
III.5- Services offerts dans l'institution communale

L'institution communale rend de nombreux services à la population. L'on peut citer entre autre l'établissement des actes d'état-civil, la certification des documents, des plans de localisation, les permis de bâtir, les autorisations de rénovation, les certificats de domicile, etc.

III.5.1- Disponibilité et utilisation des services dans l'institution communale

Le graphique 3.31 ci-dessous montre que les services dans l'institution communale les plus sollicités au cours des douze derniers mois sont les actes de naissance (12,6%) d'après les ménages enquêtés. Par contre la proportion de ceux qui ont sollicité des actes de mariage est de 2,5%. Les services tels que le permis de bâtir, les certificats de domicile ou les plans de localisation sont quasiment ignorées par les ménages et ne sont guère sollicités.

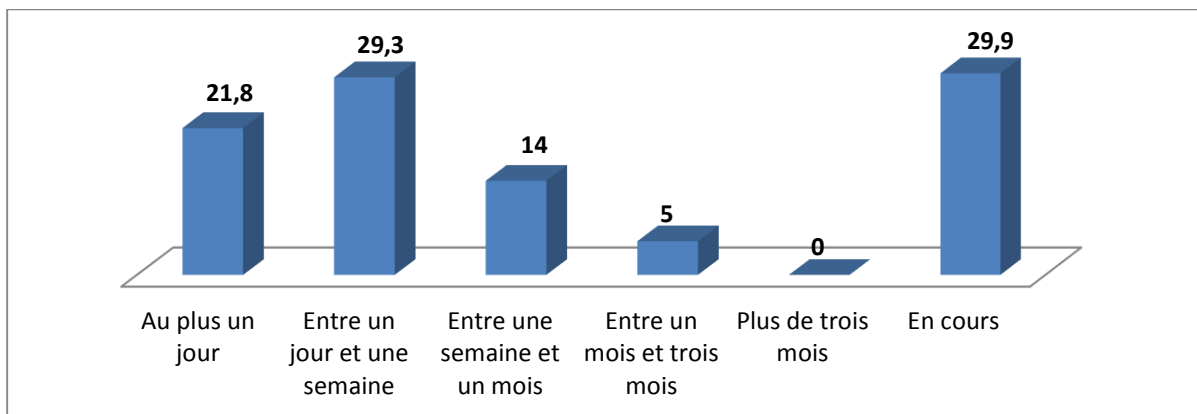
Graphique 3.31 : Proportion des ménages ayant demandé un service à l'institution communale au cours des 12 derniers mois



Source : Scorecard Zoétélé, 2017

S'agissant de l'accueil réservé aux ménages ayant sollicités l'établissement des actes de naissance au cours des 12 derniers mois, 85,8% déclarent que celui-ci a été bon. Parmi les ménages ayant demandé l'établissement des actes de naissance, 29,3% l'ont obtenu entre un jour et une semaine et 29,9% disent qu'il est en cours d'établissement (Voir graphique 3.32).

Graphique 3.32 : Temps mis pour l'établissement des actes de naissance

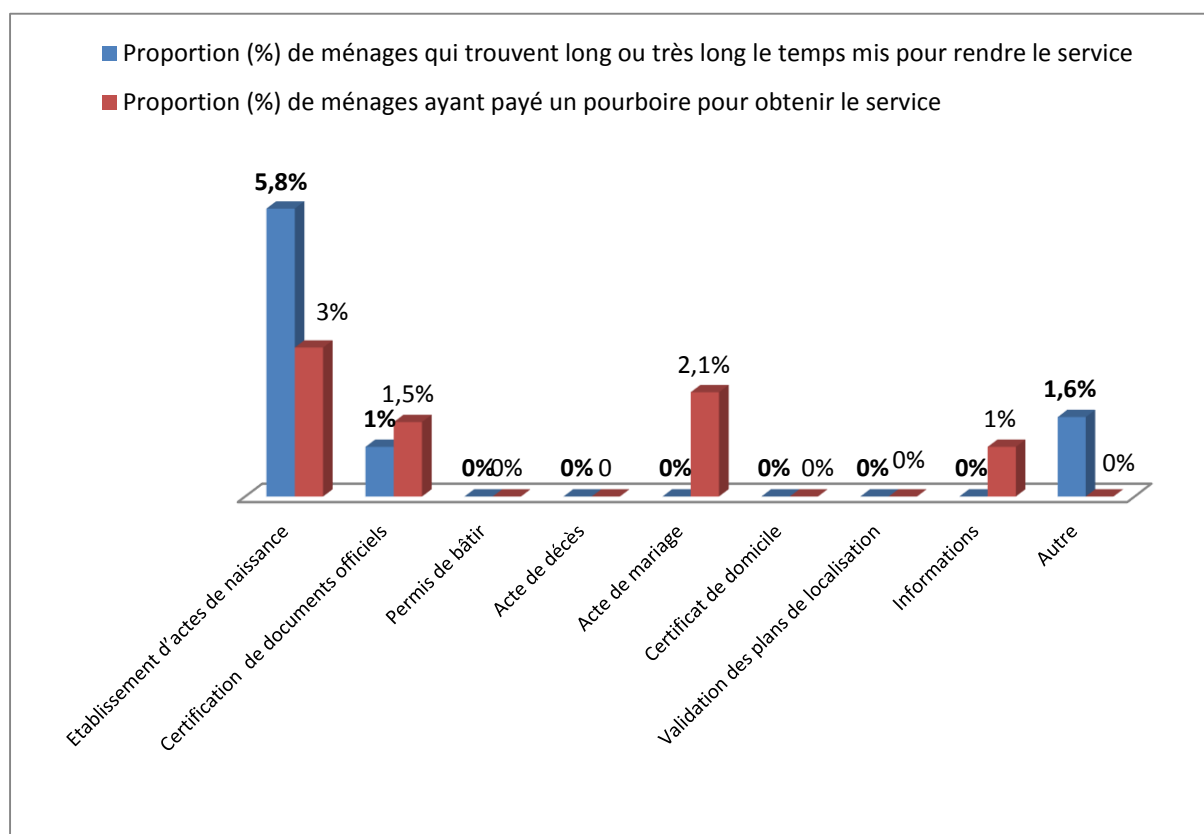


Source : Scorecard Zoétélé, 2017

III.5.2- Coût et qualité des services dans l'institution communale

D'après le graphique 3.33 ci-dessous, 5,8% des ménages trouvent long ou très long le temps mis pour l'établissement des actes de naissance. Par ailleurs 3% des ménages ayant demandé l'établissement des actes de naissance ont déclaré payer un pourboire pour l'obtenir.

Graphique 3.33 : Proportion des ménages ayant payé un pourboire et durée d'obtention d'un service communal

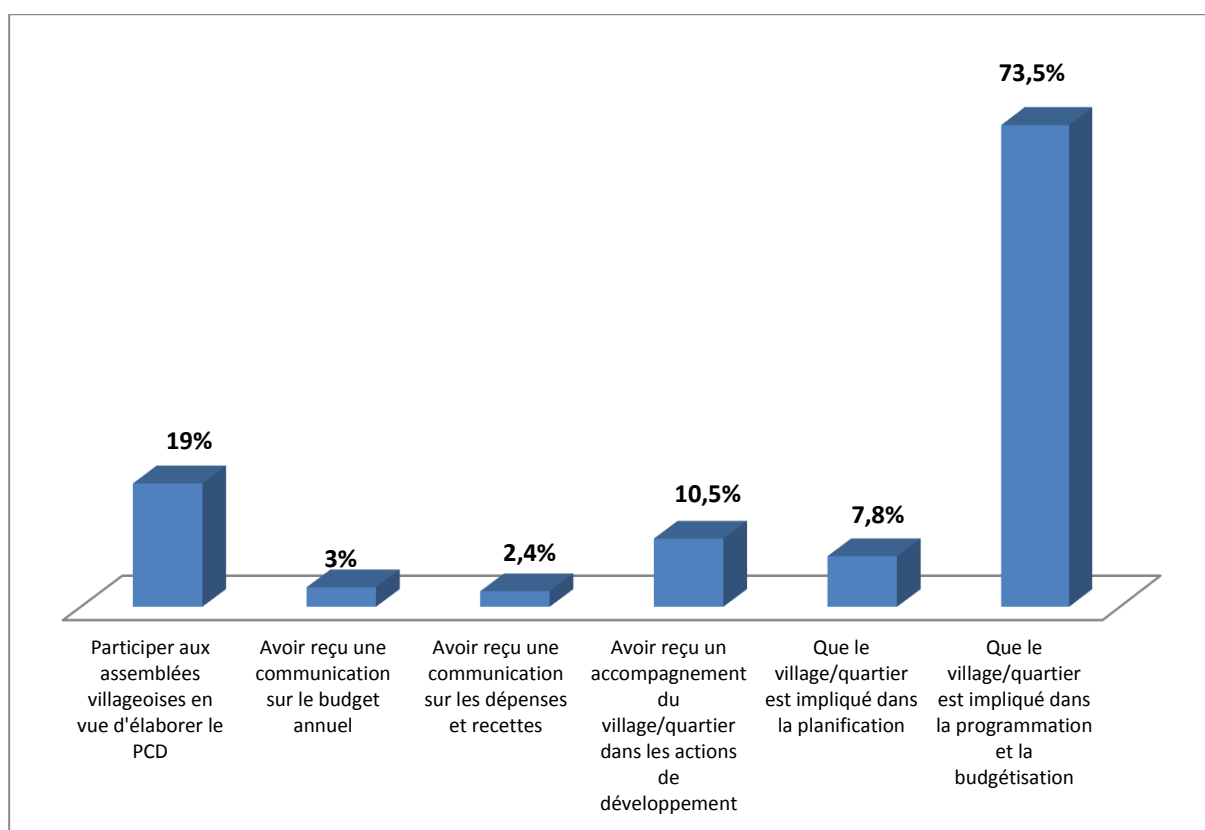


Source : Scorecard Zoétélé, 2017

- Développement participatif dans la Commune

L'enquête révèle que 19% des ménages enquêtés ont participé aux assemblées villageoises en vue de l'élaboration du PCD. En outre, 73,5% des ménages disent être impliqués dans la programmation et la budgétisation (graphique 3.34).

Graphique 3.34: Information et implication des ménages aux actions de la Commune



Source : Scorecard Zoétélé, 2017

III.5.3- Appréciation des services dans l'institution Communale

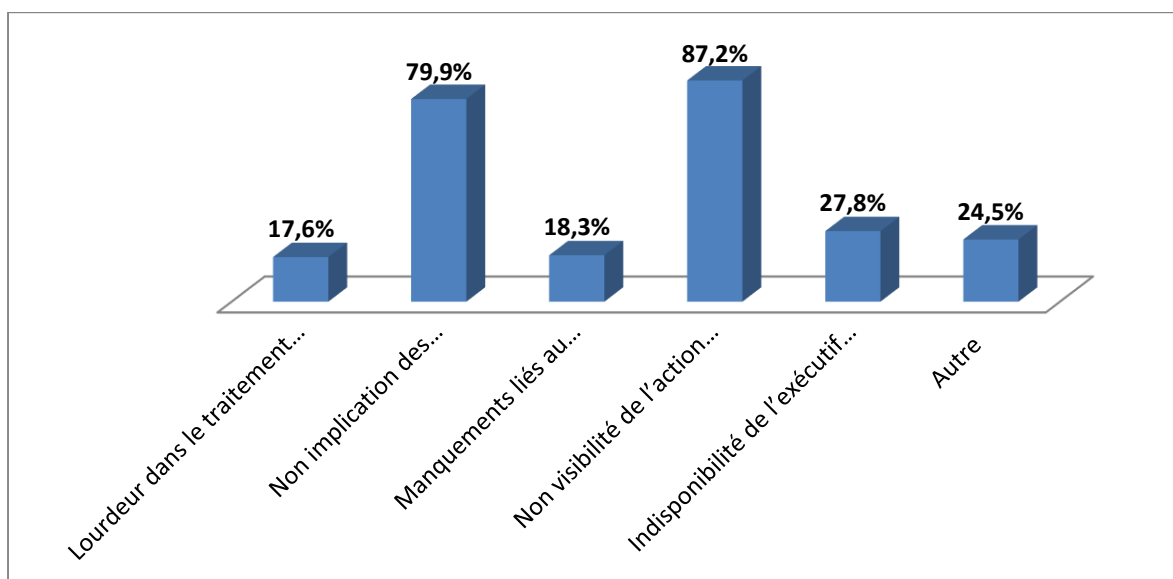
D'après le sondage, 51,9% des ménages déclarent leur insatisfaction par rapport aux services de l'institution communale de Zoétélé.

III.5.4- Raisons de la non satisfaction des populations

Les raisons évoquées par les ménages déclarant leur insatisfaction par rapport aux services de l'institution communale de Zoétélé sont les suivantes :

- Non visibilité de l'action communale (87,2%);
- Non implication des populations dans la gestion communale (79,9%);
- Indisponibilité de l'exécutif communal (27,8%) ;
- Manquements liés au personnel communal (absentéisme, mauvais accueil) (18,3%);
- Lourdeur dans le traitement des demandes des usagers (17,6%).

Graphique 3.35: Raisons de non satisfaction par rapport à l'institution Communale



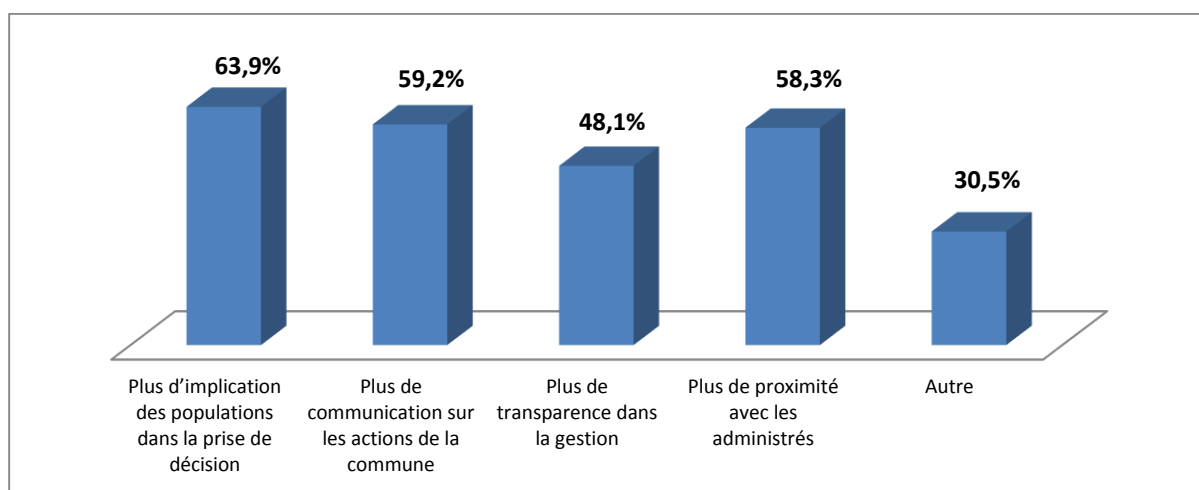
Source : Scorecard Zoétélé, 2017

III.5.5- Principales attentes en matière de service dans l'institution communale

Ainsi que l'on vient de le constater ci avant, une proportion importante des ménages de la Commune de Zoétélé déclare ne pas être satisfaite des services communaux. A cet effet, leurs attentes sont nombreuses à savoir :

- Plus d'implication des populations dans la prise des décisions (63,9%);
- Plus de communication sur les actions de la Commune (59,2%);
- Plus de proximité avec les administrés (58,3%);
- Plus de transparence dans la gestion des affaires de la Commune (48,1%).

Graphique 3.36: Attentes des ménages par rapport à l'institution Communale



Source : Scorecard Zoétélé, 2017

III.5.5- Synthèse de la perception des services dans l'institution Communale et améliorations suggérées

Synthèse de la perception des services dans l'institution Communale

Plus de la moitié des ménages enquêtés sont insatisfaits des services offerts par l'institution communale. Bien que l'accueil des agents communaux soit satisfaisant et que les ménages soient impliqués dans la programmation et budgétisation, ces derniers se plaignent du manque d'information des actions de la Commune et de la non transparence dans la gestion des affaires.

Améliorations suggérées

Pour une satisfaction nette des ménages par l'offre des services de l'institution communale, les actions suivantes doivent être mises en œuvre :

- Développer une bonne stratégie d'information et de communication sur les services et les actions de la Commune.
- Ancrer fondamentalement son action sur le Plan Communal de Développement (PCD) ;
- Faciliter et accélérer les procédures d'obtention des services communaux à l'instar des actes de naissance ;
- Accompagner les ménages dans leur action de développement;
- Intensifier l'implication des ménages dans la planification des actions communales.

CONCLUSION

La démocratie, selon la célèbre boutade d'Abraham Lincoln, est « le gouvernement du peuple, par le peuple et pour le peuple ». La décentralisation dont l'implémentation va s'intensifiant est le moyen le plus sûr pour le peuple, de participer au gouvernement local. Cette participation se fait de deux manières : le choix des Conseillers municipaux au moyen de l'élection municipale d'une part et le contrôle citoyen dans l'esprit de la Déclaration de Paris d'autre part, notamment en matière de redevabilité des autorités publiques, principe repris à plusieurs égards dans l'important arsenal juridique camerounais.

Le Scorecard s'inscrit dans cette seconde logique. Les résultats issus de l'analyse des données de l'enquête effectuée auprès des ménages du territoire communal révèlent un faible niveau de satisfaction des citoyens quant aux services publics fondamentaux d'accès à l'eau potable, à l'éducation, à la santé et aux services communaux de base. Il ressort de nos analyses les recommandations suivantes, qui traitent concomitamment de l'amélioration de la qualité des services publics sus-évoqués et du contrôle citoyen de l'action de la Commune en terme de participation à la décision et d'accès à l'information. Ces recommandations s'appliquent à la fois aux pouvoirs publics au premier rang desquels les autorités municipales et aux citoyens de manière individuelle ou collective.

Pour le service d'accès à l'eau potable il faudrait :

- Aménager des points d'eau supplémentaires ;
- Améliorer la gestion des points d'eau existants ;
- Amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants ;
- Remise en service des points d'eau en panne ;
- Organiser et former les comités de gestion des points d'eau ;
- L'État et ses démembrements locaux doivent veiller à une meilleure réalisation technique des ouvrages hydrauliques et à leur maintenance ;

En ce qui concerne le service de santé :

- Affectation d'un personnel qualifié et compétent supplémentaire ;
- Amélioration de l'approvisionnement des pharmacies en médicaments ;
- Création de nouvelles formations sanitaires ;
- L'équipement des formations sanitaires ;
- Améliorer l'état des routes ;

- Installer une morgue au CMA de Zoétéélé ;
- Procéder à l'électrification des formations sanitaires du territoire communal ;
- Renforcer la qualité des plateaux techniques des formations sanitaires ;

En matière d'éducation :

- Rapprocher les établissements scolaires des ménages ;
- Augmenter le nombre des salles de classe pour couvrir les cycles complets dans tous les ordres d'enseignement concernés ;
- Affecter le personnel en nombre suffisant dans les établissements scolaires et les centres de formation ;
- Diminuer les coûts relatifs à la scolarisation et la formation ;
- Mettre à la disposition des apprenants les fournitures scolaires essentielles (manuels) ;
- Améliorer l'équipement des établissements scolaires.
- Procéder à l'encadrement des enseignants à travers les facilités diverses pour les encourager à travailler en zone rurale ;

Au sujet des services communaux :

- Renforcer l'implication des populations dans la prise des décisions ;
- Améliorer la communication sur les actions de la Commune ;
- Améliorer la proximité des services communaux avec les ménages ;
- Instaurer plus de transparence dans la gestion des affaires de la Commune.
- Développer une bonne stratégie de communication en faisant une large diffusion du budget communal notamment par voie d'affichage dans les lieux de rassemblement des populations à travers le territoire communal ;
- Adapter l'action de la Commune au Plan Communal de Développement (PCD) ;
- Faire montre de redevabilité en vers les citoyens, en mettant à contribution les Conseillers municipaux à travers l'organisation des réunions de compte-rendu après les sessions du Conseil municipal et pour recueillir les desideratas prioritaires des populations avant la session budgétaire.
- L'Exécutif municipal doit engager une lutte acharnée contre la corruption des agents communaux et vulgariser les procédures relatives à l'obtention des services communaux.

CHAPITRE IV: PLAN D'ACTION POUR LA MISE EN PLACE D'UN CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE ZOETELE

Le contrôle citoyen tel que nous le percevons au terme de cette étude devrait se traduire par une meilleure implication des populations aux politiques publiques locales. Cette implication se traduit par la participation à la définition et à la mise en œuvre des actions initiées par l'État, notamment au niveau local à leur profit.

Le plan d'action que nous préconisons ici se réfère aux attentes et recommandations formulées par les ménages rencontrés. Il s'agit des actions susceptibles d'être réalisées au niveau local, tant à l'échelle communale qu'au niveau communautaire pour chacun des secteurs concernés.

IV.1- Synthèse des problèmes rencontrés dans tous les secteurs et solutions envisagées

Secteur	Problèmes identifiés	Solutions envisagées	Niveau de mis en œuvre	
			Local	Central
Hydraulique	Mauvaise gestion des points d'eau	Redynamiser les comités de gestion des points d'eau	X	
		Remise en état les installations hydrauliques en panne	X	
	Mauvaise qualité de l'eau	Faire une analyse bactériologique et physico-chimique de l'eau	X	
		Former les populations sur le traitement de l'eau pour la rendre potable	X	
	Insuffisance des points d'approvisionnement en eau et éloignement des points d'eau	Construire des points d'eau supplémentaires	X	
Santé	Insuffisance du personnel sanitaire	Faire un plaidoyer pour l'affectation du personnel soignant	X	
		Affecter le personnel soignant supplémentaire dans les formations sanitaires		X
	Éloignement des formations sanitaires	Faire un plaidoyer pour la création de nouvelles formations sanitaires	X	

Secteur	Problèmes identifiés	Solutions envisagées	Niveau de mis en œuvre	
			Local	Central
	et insuffisance des formations sanitaires	Créer de nouvelles formations sanitaires en tenant compte des normes sectorielles		X
		Mettre en place un dispositif de suivi des malades dans les communautés	X	
	Insuffisance des médicaments	Approvisionner les formations sanitaires en médicaments essentiels et assurer une bonne gestion des stocks		X
	Mauvaise qualité des services offerts	Structurer/Dynamiser les structures de dialogue communautaires	X	
Éducation	Insuffisance du personnel enseignant dans les écoles	Faire un plaidoyer pour l'affectation du personnel enseignant	X	
		Affecter le personnel enseignant en nombre suffisant dans les écoles ;		X
	Éloignement des établissements scolaires et de formations par rapport aux ménages	Faire un plaidoyer pour la création des établissements maternels, primaires, secondaires et de formation professionnelle	X	
		Créer des établissements maternels, primaires, secondaires et de formation professionnelle		X
		Mettre en place les systèmes de transport des élèves	X	
	Insuffisance des salles de classe	Augmenter le nombre des salles de classe pour couvrir les cycles complets dans tous les ordres d'enseignement ;	X	X
	Coût élevé des frais de scolarité	Faire un plaidoyer pour l'harmonisation des frais d'APEE dans tous les établissements scolaires à un taux acceptable	X	
	Insuffisance d'équipement	Aménager les équipements annexes dans les établissements scolaires	X	X

Secteur	Problèmes identifiés	Solutions envisagées	Niveau de mis en œuvre	
			Local	Central
Services communaux	Non visibilité de l'action communale	Élaborer et mettre en œuvre un plan de communication au niveau communal en direction des citoyens	X	
		Créer et animer une radio communautaire/communale	X	
	Non implication des populations dans la gestion communale	Systématiser les réunions de concertation et de restitution entre les Conseillers municipaux et leur base avant et après les sessions de conseil municipal	X	
		Ancrer fondamentalement l'action de la Commune sur le Plan Communal de Développement (PCD)	X	
	Indisponibilité de l'Exécutif communal	Instaurer un espace de réception et d'écoute du grand public par l'exécutif municipal	X	
	Lourdeur dans le traitement des demandes des usagers	Faciliter et accélérer les procédures d'obtention des services communaux à l'instar des actes de naissance et définir les délais de délivrance des différents actes ou services	X	
	Manquements liés au personnel communal (absentéisme, mauvais accueil)	Mettre en place un système de suivi et d'évaluation du personnel municipal	X	

IV.2- Plan d'action à mettre en œuvre au niveau local

Secteurs	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Source de vérification	Responsable	Partenaire	Estimation des coûts
Hydraulique		Redynamiser les comités de gestion des points d'eau	Diagnostic de fonctionnement des comités de gestion	Nombre de comités de gestion en fonctionnement	Rapport de l'étude diagnostic	Consultant Commune	MINEE	Pour mémoire
			Organisation des causeries éducatives	Nombre de comités de gestion redynamisés	Rapport de sessions sur les causeries éducatives	Commune	MINEE	Pour mémoire
			Procéder à la remise en état de fonctionnement des ouvrages hydrauliques en panne	Nombre d'ouvrages hydrauliques remis en état de fonctionnement	Rapport de la Commune (service technique)	Commune	MINEE	Pour mémoire
		Faire une analyse bactériologique et physico-chimique de l'eau	Prélever les échantillons d'eau	Nombre d'échantillons prélevés	Fiches de collecte	Consultant Commune	MINEE	Pour mémoire
			Analyse des échantillons	Nombre d'échantillons analysés	Résultats d'analyse	Entreprise d'analyse d'eau agréée	MINEE	Pour mémoire
		Former les populations sur le traitement de l'eau pour la rendre potable	Organisation des sessions de formation au sein des communautés	Nombre de personnes formées	Rapport de formation	Commune	MINEE	Pour mémoire

Secteurs	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Source de vérification	Responsable	Partenaire	Estimation des coûts
Santé	Améliorer l'offre et garantir l'accès de la majorité à un service de santé de qualité	Faire un plaidoyer pour l'affectation du personnel soignant	Rédaction d'une lettre de plaidoyer	Personnel soignant affectés	Archives Commune	Commune	MINSANTE	Pour mémoire
		Faire un plaidoyer pour la création de nouvelles formations sanitaires conformément aux normes sectorielles	Rédaction d'une lettre de plaidoyer	Nombre de formations sanitaires créées	Archives Commune	Commune	MINSANTE	Pour mémoire
		Mettre en place un dispositif de suivi des malades dans les communautés	Organisation des campagnes de consultations des malades et des soins spécialisés gratuits dans les villages les plus enclavés de la Commune	Nombre de campagnes de consultations organisées	Rapport des activités Commune	Commune	MINSANTE	Pour mémoire
			Organisation d'une campagne annuelle de sensibilisation sur les grandes pandémies dans	Une campagne annuelle de sensibilisation organisée	Rapport des activités Commune	Commune	MINSANTE	Pour mémoire

Secteurs	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Source de vérification	Responsable	Partenaire	Estimation des coûts
			tout le territoire Communal					
		Structurer/Dynamiser les structures de dialogue communautaires	Organisation des ateliers de renforcement des capacités du personnel soignant sur le management et la gestion des ressources humaines	Nombre de personnel soignant formé	Rapport de formation	Commune	MINSANTE	Pour mémoire
Éducation	Augmenter l'offre et la qualité de la formation dans le système éducatif national	Faire un plaidoyer pour l'affectation du personnel enseignant	Rédaction de la lettre de plaidoyer	Personnel enseignant affectés	Archives Commune	Commune	MINEDUB MINESEC MINEFOP	Pour mémoire
		Faire un plaidoyer pour la création des établissements maternels, primaires, secondaires et de formation professionnelle conformément à la norme sectorielle	Rédaction de la lettre de plaidoyer	Nombre d'établissements scolaires et de formations créés	Archives Commune	Commune	MINEDUB MINESEC MINEFOP	Pour mémoire

Secteurs	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Source de vérification	Responsable	Partenaire	Estimation des coûts
		Mettre en place les systèmes de transport des élèves	Dotation des établissements scolaires de l'espace urbain communal des véhicules de transport en commun	Nombre de véhicules de transport dotés dans les établissements scolaires	Factures d'achat des véhicules	Commune	MINEDUB MINESEC MINEFOP	Pour mémoire
			Recrutement des chauffeurs qualifiés	Nombre de chauffeurs recrutés	Contrat de travail	Commune	MINTRANSPORT	Pour mémoire
			Cartographie des habitations des élèves	Nombre des habitations repérées	Carte des habitations des élèves	Commune	MINTRANSPORT	Pour mémoire
			Évaluation du coût de transport	Coût de transport évalué	Business plan	Commune	MINTRANSPORT	Pour mémoire
		Augmenter le nombre des salles de classe pour couvrir les cycles complets dans tous les ordres d'enseignement conformément à la norme sectorielle	Identification des besoins	Nombre de salles de classe à construire	Rapport étude de faisabilité	Commune	MINEDUB MINESEC MINEFOP	Pour mémoire
			Rédaction du dossier d'appel d'offre et sélectionner des prestataires	Nombre de prestataires sélectionnés	Procès-verbal passation du marché	Maitre d'ouvrage ou Commune	MINMAP	Pour mémoire
			Mise en place des comités citoyens de suivi (CCS)	Nombre de comités citoyens de suivi mis en place	Procès-verbal d'installation du comité	Communauté	Commune	Pour mémoire

Secteurs	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Source de vérification	Responsable	Partenaire	Estimation des coûts
			Vérification et validation de la qualité technique des salles de classe construites	Nombre de salles de classe construites en bon état	Rapport de suivi et Procès-verbal	Commission de réception et CCS	Commune	Pour mémoire
		Faire un plaidoyer pour l'harmonisation des frais d'APEE dans tous les établissements scolaires à un taux acceptable	rédaction de la lettre de plaidoyer	Frais d'APEE harmonisés à un taux acceptable par les parents	Archives Commune	Bureaux APEE Commune	MINEDUB MINESEC MINEFOP	Pour mémoire
		Aménager les équipements annexes dans les établissements scolaires (clôture, terrain de sport, points d'eau, latrines, logements d'astreinte, etc.)	Identification des besoins	Nombre des équipements annexes à aménager	Rapport étude de faisabilité	Commune	MINEDUB MINESEC MINEFOP	Pour mémoire
			Rédaction du dossier d'appel d'offre et sélection des prestataires	Nombre de prestataires sélectionnés	Procès-verbal passation du marché	Maitre d'ouvrage ou Commune	MINMAP	Pour mémoire
			Mise en place des comités citoyens de suivi (CCS)	Nombre de comités citoyens de suivi mis en place	Procès-verbal d'installation du comité	Communauté	Commune	Pour mémoire
			Vérification et validation de la qualité technique	Nombre des équipements annexes	Rapport de suivi et Procès-verbal	Commission de réception et CCS	Commune	Pour mémoire

Secteurs	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Source de vérification	Responsable	Partenaire	Estimation des coûts
			des équipements annexes aménagés	aménagés en bon état				
Service Communal	Améliorer les conditions de vie des populations résidant dans le territoire Communal	Élaborer et mettre en œuvre un plan de communication au niveau communal en direction des citoyens	Organisation des campagnes de vulgarisation des informations relatives aux services communaux	Nombre de campagnes de vulgarisation organisées	Rapport d'activité de la Commune/ Comité de pilotage	Comité de pilotage	Commune	Pour mémoire
			Conception des affiches et les afficher dans tout le territoire Communal	Nombre d'affiches conçues et affichées	Rapport d'activité de la Commune	Comité de pilotage	Commune	Pour mémoire
		Créer et animer une radio communautaire/ communale	Rédaction d'une lettre de plaidoyer pour la création d'une radio communautaire	01 radio communautaire créée	Rapport des activités Comité de pilotage	Comité de pilotage	Commune	Pour mémoire
			Construction et équipement de la radio communautaire	01 radio communautaire construite et équipée	Fréquence de la radio	Comité de pilotage/Commune	MINTP	Pour mémoire
			Diffusion des émissions de vulgarisation des informations et d'actions de la	Nombre d'émissions diffusées	Fréquence de la radio	Commune	MINCOM	Pour mémoire

Secteurs	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Source de vérification	Responsable	Partenaire	Estimation des coûts
			Commune en langue locale					
		Systématiser les réunions de concertation et de restitution entre les Conseillers municipaux et leur base avant et après les sessions de conseil municipal	Organisation des réunions de concertation entre les conseillers municipaux et la base avant la session du conseil municipal	Nombre de réunions de concertation organisées	Procès-verbal de la réunion	Comité de pilotage/ Communauté	Commune	Pour mémoire
			Organisation des réunions de restitution entre les conseillers municipaux et la base après la session du conseil municipal	Nombre de réunions de restitution organisées	Procès-verbal de la réunion	Comité de pilotage/ Communauté	Commune	Pour mémoire
		Ancrer fondamentalement l'action de la Commune sur le Plan Communal de Développement (PCD)	Choix de tous les projets à financer dans le PCD en fonction de la priorité des populations	Nombres de projets choisis dans le PCD	PCD/BIP	Commune	MINDDEVEL	Pour mémoire
		Instaurer un espace de réception et	Organisation d'une séance de dialogue citoyen entre	Nombre de séances organisées	Rapports des séances	Commune/ Communauté		Pour mémoire

Secteurs	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Source de vérification	Responsable	Partenaire	Estimation des coûts
		d'écoute du grand public par l'exécutif municipal	l'Exécutif et les citoyens					
		Faciliter et accélérer les procédures d'obtention des services communaux à l'instar des actes de naissance et définir les délais de délivrance des différents actes ou services	Fourniture du matériel de travail aux services concernés	Le matériel de travail est disponible	Rapport d'activité de la Commune	Commune	MINDDEVEL	Pour mémoire
		Mettre en place un système de suivi et d'évaluation du personnel municipal	Élaboration des fiches de présence à l'arrivée et au départ du personnel municipal	Nombre de personnel municipal respectant les heures de travail	Rapport d'activité de la Commune	Commune	MINDDEVEL	Pour mémoire
			Faire des contrôles inopinés dans tous les services de l'institution Communale	Nombre de contrôles inopinés effectués	Rapport d'activité de la Commune	Commune	MINDDEVEL	Pour mémoire
			Construction des boîtes à suggestion	Nombre des avis des usagers recueillis	Rapport d'activité de la Commune	Commune	MINDDEVEL	Pour mémoire

IV.3- Programme de dissémination des résultats et de présentation du plan : atelier communal de restitution des résultats et de plaidoyer

Actions	Activités	Semaines						Responsable	Partenaire	Hypothèses
		1	2	3	4	5	6			
Atelier de restitution	Élaboration des TDR							JEURAC	CRC-PNDP Sud / Mairie	Disponibilité de tous les intervenants
	Préparation technique et administrative							JEURAC	CRC-PNDP Sud / Mairie	
	Organisation de l'atelier							JEURAC	CRC-PNDP Sud / Mairie	Moyens financiers et logistiques disponibles
Plaidoyer	Installation du Comité de pilotage							MAIRE / PRÉFET	CRC-PNDP Sud / JEURAC	Bonne collaboration
	Formation du Comité de pilotage aux techniques de plaidoyer							Consultant	CRC-PNDP Sud / Mairie / JEURAC	Disponibilité des moyens financiers
	Identification des cibles et des alliés							Comité de pilotage	CRC-PNDP Sud / Mairie / JEURAC	Bonne connaissance du microcosme du territoire communal
	Construction de l'argumentaire et des messages							Comité de pilotage	CRC-PNDP Sud / Mairie / JEURAC	Disponibilité des moyens financiers et de l'équipe technique
	Rencontre avec les autorités et autres acteurs porteurs de pouvoir							Comité de pilotage	CRC-PNDP Sud / Mairie / JEURAC	Disponibilité des autorités
	Suivi des résultats							Comité de pilotage	CRC-PNDP Sud / Mairie / JEURAC	Disponibilité des moyens financiers et logistiques

ANNEXES

ANNEXE 1 : LISTE DES INTERVENANTS

	Noms et prénoms	Spécialité	Niveau d'étude
Chef d'équipe de la zone	OBAM Félix-Marcel	Géographie	BACC+5
Superviseur communal	SEMENGUE Joël Victor	Sociologue	BACC+5

ENQUÊTEURS

N°	Noms et prénoms	Spécialité	Contact
1	EDIMA BINDOM Paul Roger	Management	678525439
2	ZO'OBO MVONDO Yves Bertrand	Environnement	
3	TSOGO OWONO Ulrich	Agronomie	694283878
4	NKOUROU Hilaire	PCET en électricité	694872014
5	OLLE EKANGA Freddy	Hydraulique	683385355
6	NTYAM OLOUMAN Jeanne Désirée	Juriste	696747630
7	NDO Arnaud	Environnementaliste	690130102
8	BEMOUIYME ELE Thierry	Environnementaliste	693593329
9	ANDJE MBALLA Jeff Frisch	Environnement	656685464
10	NGOMO Ghislain Romuald	Informatique	691009457

ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE DE L'ENQUÊTE

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix-Travail-Patrie

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE LA
PLANIFICATION ET DE L'AMÉNAGEMENT
DU TERRITOIRE

SECRETARIAT GÉNÉRAL

PROGRAMME NATIONAL DE
DÉVELOPPEMENT PARTICIPATIF

CELLULE NATIONALE DE COORDINATION



REPUBLIC OF CAMEROON
Peace-Work-Fatherland

MINISTRY OF ECONOMY, PLANNING AND
REGIONAL DEVELOPMENT

GENERAL SECRETARY

NATIONAL COMMUNITY DRIVEN PROGRAM

NATIONAL COORDINATION UNIT

Citizen Report Card
Évaluation des services publics dans la commune de _____

Section I. SIGNALÉTIQUE

A01	Région _____	
A02	Département _____	
Q03	Arrondissement/Commune _____	
A04	Numéro du Lot _____	
A05	Numéro séquentiel de la Zone de Dénombrement _____	
A06	Strate de résidence : 1=Urbaine 2=Sémi-urbaine 3=Rurale	
A07	Nom de la localité _____	
A08	Numéro de structure _____	
A08a	Numéro du ménage dans l'échantillon _____	
A09	Nom du chef de ménage _____	
A10	Age du chef de ménage (en année révolue) _____	
A11	Sexe du chef de ménage : 1=Masculin 2=Féminin	
A12	Nom de l'enquêté _____	
A13	Lien de parenté de l'enquêté avec le chef de ménage (voir codes)	
A14	Sexe de l'enquêté : 1=Masculin 2=Féminin	
A15	Age de l'enquêté (en année révolue) _____	
A16	Téléphone de l'enquêté _____	
A17	Date de début d'enquête	
A18	Date de fin d'enquête	
A19	Nom de l'enquêteur	
A20	Nom du superviseur communal	
A21	Résultat de la collecte 1=Enquête complète 4=Absence d'un répondant compétent 2=Enquête incomplète 5=Logement vide ou pas de logement à l'adresse 3=Refus 96=Autres (à préciser) (Si la réponse est différente de 1 et 2, fin du questionnaire)	
A22	Appréciation de la qualité de l'enquête	

1= Très bonne 2=Bonne 3=Moyenne 4=Mauvaise 5=Très mauvaise

CODES Q11

1 = Chef de Ménage 3 = Fils/Fille du Chef ou de son/sa conjoint (e) 5 = Autre parent du Chef ou de son/sa conjoint (e)
2 = Conjoint (e) du Chef de Ménage 4 = Père/mère du Chef ou de son/sa conjoint (e) 6 = Sans lien de parenté avec le chef ou son/sa conjoint (e)
7= Domestique

Section II. EAU POTABLE

H01	Quels systèmes publics d'approvisionnement en eau existe-t-il dans votre village/quartier ? (Encerclez la ou les lettres (s) correspondantes) Autre système ?	1=ooui 2=non A. Puits avec pompe B. Puits à ciel ouvert C. Puits protégé D. Forages avec pompe à motricité humaine E. Source/ rivière F. Adduction en eau potable	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
H01a	Votre principale source d'approvisionnement en eau est-elle publique ou privée ? 1=Publique 2=Privée Si 2 —————> H14		☐
H02	Quelle est votre principale source publique d'approvisionnement en eau ? (Une seule réponse) 1= Puits avec pompe 4=Forages avec pompe à motricité humaine 2= Puits à ciel ouvert 5=Source/ rivière 3=Puits protégé 6=Adduction en eau potable		☐
H03	Quelle est la qualité de cette eau ? 1=Bonne 2=Mauvaise 3=Indifférent		☐
H04	Cette eau a-t-elle une odeur ? 1=Oui 2=Non 8=NSP		☐
H05	Cette eau a-t-elle un goût ? 1=Oui 2=Non 8=NSP		☐
H06	Cette eau a-t-elle une couleur ? 1=Oui 2=Non 8=NSP		☐
H07	Payez-vous pour avoir cette eau ? 1=Oui 2=Non Si non —————> H08		☐
H07a	Si oui, combien dépensez-vous en moyenne par mois? (inscrire un montant en FCFA)		
H07b	Comment jugez-vous ce montant ? 1=Élevé 2=Raisonné 3=Insignifiant		☐
H08	Cette eau est-elle disponible toute l'année ? 1=Oui 2=Non		☐
H09	Combien de temps en moyenne vous faut-il pour aller, puiser l'eau et revenir ? 1=Sur place 2=Moins de 15 minutes 3=Entre 15 et 30 minutes 4=Plus de 30 minutes		☐
H10	Ce point d'eau a-t-il été en panne à un moment donné au cours des 6 derniers mois, c'est-à-dire depuis ? 1=Oui 2=Non Si non —————> H11.		☐
H10a	Si votre point d'eau a été en panne à un moment donné au cours des 6 derniers mois, c'est-à-dire depuis, après combien de temps a-t-il été remis en service ? 1=Moins d'une semaine 2=Entre une semaine et un mois 3=Entre un mois exclu et trois mois 4=Plus de trois mois 5=Pas encore		☐
H10b	Par qui a-t-il été remis en service ? Autre ?	1=Oui 2=Non A=Maire (commune) B=État C=Une élite D=Le comité de gestion du point d'eau E=Chef de village/quartier F=CAMWATER/SNEC/CDE G=Autres partenaires : _____	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
H11	Avez-vous accès à ce point d'eau à tout moment de la journée ? 1=Oui 2=Non Si oui —————> H13		☐
H12	Si non, quelle est la fréquence quotidienne d'approvisionnement en eau potable de votre ménage ? 1=Une fois ; 2=Deux fois ; 3=Trois fois		☐
H13	Cette fréquence correspond-elle à votre besoin courant en eau potable ? 1=Oui 2=Non		☐
H14	Avez-vous exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois, c'est-à-dire depuis ? 1=Oui 2=Non Si non —————> H18		☐
H15	A qui vous êtes-vous adressés ? (plusieurs réponses possibles) Autre ?	1=ooui 2=non A. Maire (commune) B. État C. Une élite	☐ ☐ ☐

Section II. EAU POTABLE			
		D. Le comité de gestion du point d'eau E. Chef de village/quartier F. Autorités administratives G. CAMWATER/SNEC X. Autres partenaires : _____	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
H16	Votre besoin a-t-il été satisfait ? 1=Oui 2=Non Si non → H18		☐
H17	Si vous avez- eu une réponse favorable, après combien de temps votre besoin a-t-il été satisfait ? 1=moins d'un mois 3=Plus de trois mois 2=Entre un mois et trois mois		☐
H18	De manière globale, quel est votre niveau de satisfaction de l'approvisionnement en eau dans votre village ? (Encerclez une seule réponse) 1=Satisfait 2= Indifférent 3=Insatisfait Si 1 ou 2 → H20.		☐
H19	Donnez les raisons de votre insatisfaction de l'approvisionnement en eau dans votre village (plusieurs réponses possibles). Autre raison?	1=ooui 2=non A. Éloignement du point d'eau B. Mauvaise qualité de l'eau C. Insuffisance des points d'approvisionnement en eau D. Gestion du point d'eau E. Défaut/Lenteur de maintenance en cas de panne F. Coût élevé de l'approvisionnement en eau X. Autres à préciser : _____	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
H20	Quelles sont vos attentes en matière d'approvisionnement en eau potable ? (plusieurs réponses possibles). Autre attente ?	1=ooui 2=non A. Points d'eau supplémentaires B. Amélioration de la gestion des points d'eau existants C. Remise en service des points d'eau en panne D. Amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants E. Réduction du prix; X. Autres à préciser : _____	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Section III. SANTE			
S01	Quelle est la formation sanitaire la plus proche de votre ménage ? 1= Centre de santé intégré public 2= Hôpital/CMA 3= Centre de santé privé 4= Aucun → S20		☐
S02	Combien de temps en moyenne vous faut-il pour atteindre la formation sanitaire la plus proche de votre village ? 1=Moins 15 minutes 2=Entre 15 et 30 minutes 3=Plus de 30 minutes		☐
S03	Où vont de préférence les membres du ménage lorsqu'ils ont des problèmes de santé ? (Une seule réponse) 1=Centre de santé intégré public 5=Au marché/kiosque de médicaments 2=Hôpital /CMA 6=Chez un personnel de santé 3=Centre de santé privé 7=Me soigne moi-même. 4=Tradi-praticien Si S02=4, 5, 6 et 7 → S05		☐
S04	Un membre de votre ménage a-t-il utilisé au moins une fois la formation sanitaire la plus proche au cours des 12 derniers mois, c'est-à-dire depuis ? 1=Oui 2=Non Si non → S17		☐
S05	Qui est responsable de cette formation sanitaire? 1=Médecin 3= Aide Soignant 8=Ne sait pas 2=Infirmier 4=Autre (à préciser) _____		☐
La dernière fois qu'un membre de votre ménage s'est rendu à cette formation sanitaire,			
S06	Le personnel soignant était-il présent ? 1=Oui 2=Non		☐
S07	Le petit matériel (ciseaux, seringues, etc.) était-il toujours disponibles ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas		☐
S08	Votre formation sanitaire (CMA ou Hôpital) disposait-t-elle des salles d'hospitalisation ? 1=Oui 2=Non Si non → S10.		☐
S09	Quel nombre de lits avez-vous trouvé dans les salles d'hospitalisation? 1=Moins de 5 lits 2=Entre 5 et 10 lits 3=Plus de 10 lits 4=Ne sait pas.		☐
S10	Combien avez-vous payé pour une consultation ? (Frais de session) 1=Gratuit 3=Entre 500 et 1000 FCFA 2=Moins de 500 FCFA 4=Plus de 1000 FCFA Si S09=1 → S14		☐
S11	Comment jugez-vous ce montant ? 1=Élevé 2=Raisonnable 3=Insignifiant		☐

Section II. EAU POTABLE

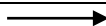
S12	En plus des frais de session, la personne ayant été à la formation sanitaire a-t-elle donné quelque chose au personnel pour qu'il s'occupe mieux d'elle ? 1=Oui 2=Non Si non → S14	☐
S13	Si oui, cette personne a-t-elle payé librement ou le personnel le lui a demandé ? 1=Initiative personnelle 2=Demande du personnel	☐
S14	Comment cette personne a jugé l'accueil du personnel soignant de cette formation sanitaire ? 1=Bon 2=Passable 3=Mauvais	☐
S15	Existe-t-il une pharmacie/pro-pharmacie dans cette formation sanitaire ? 1=Oui 2=Non → S17	☐
S16	Les médicaments y étaient-ils toujours disponibles ? 1=Oui 2=Non 3=Ne sait pas	☐
S17	La formation sanitaire la plus proche permet-elle de résoudre la plupart des problèmes de santé que vous rencontrez dans le village ? 1=Oui 2=Non	☐
S18	De manière globale, quelle est votre niveau de satisfaction des services de santé offerts par la formation sanitaire la plus proche de votre ménage ? (Encerclez une seule réponse) 1=Satisfait 2=Indifférent 3=Insatisfait Si S18=1 ou 2 → S20	☐
S19	Donnez les raisons de votre insatisfaction des services de santé de votre village ? (plusieurs réponses possibles) Autre raison ? 1=Oui 2=Non A. Éloignement des formations sanitaires B. Mauvaise qualité des services offerts C. Insuffisance des formations sanitaires D. Manquements liés au Personnel de la formation sanitaire E. Mauvaise gestion de la formation sanitaire F. Insuffisance de médicaments G. Mauvaise qualité/Insuffisance des équipements H. Coût élevé de l'accès aux soins de santé X. Autres (à préciser) : _____	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
S20	Avez-vous des attentes en matière de services de santé ? Autre attente ? 1=Oui 2=Non A. Formations sanitaires supplémentaires B. Approvisionnement en médicament C. Affectation d'un personnel D. Formations sanitaires équipées X. Autres à préciser	☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Section IV. EDUCATION

	Cycle d'enseignement →	Maternel	Primaire	Secondaire	SAR/SM
E01	Votre village/quartier dispose-t-il du cycle d'enseignement « Nom du cycle » ? 1=Oui 2=Non 3=Non concerné	☐	☐	☐	☐
E02	Combien d'enfants de votre ménage fréquentent l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) le plus proche ? (inscrire le nombre devant chaque cycle)				
E03	Combien de km parcourent en moyenne les enfants de votre ménage pour aller à l'école du/de (nom du cycle) ? 1=Moins de 1 Km 2=Entre 1 et 5 Km 3=Plus de 5 Km				
E04	Quel est en moyenne le temps mis par les enfants de votre ménage pour se rendre à pied à l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) le plus proche ? (en minutes)				
E05	L'établissement scolaire du/de (nom du cycle) dans lequel fréquente les enfants de votre ménage a-t-il un cycle complet ? 1=Oui 2=Non		☐	1^{er} cycle ☐ 2^{ème} cycle ☐	
E06	La SAR/SM dans laquelle fréquentent les enfants de votre ménage, dispose-t-elle d'un atelier complet correspondant à leurs disciplines ? 1=Oui 2=Non 3=Ne Sait Pas				☐

Section II. EAU POTABLE

E07	L'établissement scolaire du/de (nom du cycle) dans lequel fréquentent les enfants de votre ménage a-t-il une salle par niveau de classe ? 1=Oui 2=Non	☐	☐	☐	☐
E08	Dans l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) où fréquentent les enfants de votre ménage, tous les élèves sont-ils assis sur un banc ? 1=Oui 2=Non	☐	☐	☐	☐
E09	Dans l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) où fréquentent les enfants de votre ménage, procède-t-on à la distribution des livres scolaires aux élèves ? 1=Oui 2=Non	☐	☐		
E10	Combien d'élèves en moyenne contient la (les) classe (s) dans la(les)quelle(s) les enfants du ménage sont scolarisés dans le (nom du cycle)? 1=Moins de 30 3=Plus de 60 2=Entre 30 et 60 4=Ne Sait Pas				
E11	Comment appréciez-vous la fréquence de présence des enseignants dans la (les) classe (s) du/de (nom du cycle) dans la(les)quelle(s) les enfants de votre ménage sont scolarisés? 1=Régulier 2=Moyennement régulier 3=Irrégulier	☐	☐	☐	☐
E12	Combien payez-vous en moyenne pour les frais exigibles (inscription, scolarité, APEE) des enfants de votre ménage dans le (nom du cycle) au cours d'une année? (inscrire le montant moyen)	----- (en FCFA)	----- (en FCFA)	----- (en FCFA)	----- (en FCFA)
E13	Comment jugez-vous ce montant ? 1=Élevé 2=Raisnable 3=Insignifiant	☐	☐	☐	☐
E14	En plus des frais exigibles, votre ménage a-t-il payé des frais supplémentaires au personnel de l'établissement scolaire du (nom du cycle) pour qu'on admette les enfants du ménage à l'école ? 1=Oui 2=Non Si non → E16	☐	☐	☐	☐
E15	Ces frais payés en plus dans le (nom du cycle) vous-ont-ils été imposés ? 1=Oui 2=Non	☐	☐	☐	☐
E16	Lorsque les salles de classe de l'école du (nom du cycle) dans laquelle les enfants du ménage sont scolarisés, sont endommagées qui s'occupe des réfections ? 1=Oui 2=Non A. L'APEE B. Le Maire (Commune) C. Une organisation du village D. Le MINEDUB/MINESEC/MINEFOP E. Les Élités X. Autres partenaires (à préciser) _____ Autre ?	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
E17	De manière globale, quelle est votre niveau de satisfaction des services de l'éducation dans le (nom du cycle) dans votre village ? (Une seule réponse possible) 1=Satisfait 2=Indifférent 3=Insatisfait Si 1 ou 2 E22.	☐	☐	☐	☐



Section II. EAU POTABLE

E18	Donnez les raisons de votre insatisfaction des services de l'éducation dans le (nom du cycle) de base dans votre village ? (Plusieurs réponses possibles) Autre raison ? 1=Oui 2=Non				
	A. Éloignement des services d'éducation	☐	☐	☐	☐
	B. Insuffisance de salles de classe	☐	☐	☐	☐
	C. Insuffisance d'équipements	☐	☐	☐	☐
	D. Insuffisance des écoles	☐	☐	☐	☐
	E. Manquements liés au Personnel	☐	☐	☐	☐
	F. Absence de distribution de manuels scolaires	☐	☐	☐	☐
	G. Mauvais résultats	☐	☐	☐	☐
	H. Coûts élevés de la scolarité	☐	☐	☐	☐
	X. Autres à préciser	☐	☐	☐	☐
E19	Avez-vous des attentes en matière de services de l'éducation dans le (nom du cycle)? (Plusieurs réponses possibles) Autre attente ? 1=Oui 2=Non				
	A. Avoir une école plus proche	☐	☐	☐	☐
	B. Ajouter des salles de classe	☐	☐	☐	☐
	C. Ajouter des Équipements	☐	☐	☐	☐
	D. Ajouter les écoles	☐	☐	☐	☐
	E. Ajouter le personnel	☐	☐	☐	☐
	F. Distribuer les manuels scolaires	☐	☐	☐	☐
	G. Améliorer les résultats	☐	☐	☐	☐
	H. Diminuer les coûts	☐	☐	☐	☐
	X. Autres (à préciser) _____	☐	☐	☐	☐

Section V. SERVICE COMMUNAL

Services communaux ↓	C01 Avez-vous eu à demander (nom de service) à la commune dans les 12 derniers mois, c'est-à-dire depuis ? 1=Oui 2=Non → service suivant	C02 Comment avez-vous été accueilli, lors de votre passage à la commune ? (Choisir une seule réponse) 1=Bien 2=Indifférent 3=Mal	C03 Après combien de temps avez-vous obtenu le service demandé à la Commune? 1=Au plus un jour 2=Entre un jour et une semaine 3=Entre une semaine et un mois 4=Entre un mois et trois mois 5=Plus de trois mois Si C03=1 2, 3, 4 ou 5 → C04	C03a Depuis combien de temps avez-vous sollicité ce service ? (en jour)	C04 Comment jugez-vous ce temps ? 1=Raisonnable 2=Long 3=Très long Si C04=1 → C06	C05 Si C04=2 ou 3, qu'est-ce qui en était la cause selon vous ? 1=Personnel indisponible/absent 2=Absence de matériel de travail 3=Corruption 4=Autres (à préciser) _____	C06 Avez-vous eu à payer un pourboire pour avoir ce service ? 1=Oui 2=Non
Établissement d'actes de naissance	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Certification de copie de documents officiels	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Permis de bâtir	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Acte de décès	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Acte de mariage	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Certificat de domicile	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Validation des plans de localisation	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Section II. EAU POTABLE

Informations		☐	☐	☐	☐	☐	☐
Autres (à préciser)		☐	☐	☐	☐	☐	☐
C07	Un membre du ménage a-t-il participé aux assemblées villageoises en vue de l'élaboration du Plan Communal de Développement ? 1=Oui 2=Non						☐
C08	Un membre de votre ménage est-il informé du montant du budget annuel de votre commune ? 1=Oui 2=Non						☐
C09	Un membre de votre ménage est-il informé des dépenses et recettes de la commune de l'année dernière ? 1=Oui 2=Non						☐
C10	La commune accompagne-t-elle votre village/quartier dans les actions de développement (animation communautaire, suivi des comités de concertation, suivi des comités de gestion, mise en place des structures de suivi du développement villageois, réalisation de vos microprojets, etc.) ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas						☐
C11	La commune implique-t-elle votre village/quartier dans la planification des actions de développement ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas						☐
C12	La commune implique-t-elle votre village/quartier dans la programmation et la budgétisation des actions de développement ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas						☐
C13	De manière globale, quel est votre niveau de satisfaction des services rendus par la commune ? (Choisir une seule réponse) 1=Satisfait 2=Indifférent 3=Pas satisfait Si 1 ou 2 → C15						☐
C14	Donnez les raisons de votre insatisfaction des services communaux (Plusieurs réponses possibles). Autre raison ?	1=Oui 2=Non A. Lourdeur dans le traitement des demandes des usagers B. Non implication des populations dans la gestion communale C. Manquements liés au Personnel communal (absentéisme, corruption, mauvais accueil,.....) D. Non visibilité de l'action communale E. Indisponibilité de l'exécutif municipal (Maire et ses Adjoints) X. Autres (à préciser) _____					☐ ☐ ☐ ☐ ☐
C15	Qu'attendez-vous de l'équipe communale? (Plusieurs réponses possibles – par ordre d'importance). Autre attente ?	1=Oui 2=Non A. Plus d'implication des populations dans la prise de décision B. Plus de communication sur les actions de la commune C. Plus de transparence dans la gestion D. Plus de proximité avec les administrés X. Autres (à préciser) : _____					☐ ☐ ☐ ☐ ☐

ANNEXE 3 : ARRÊTÉ MUNICIPAL DE CRÉATION DU COMITÉ DE SUIVI

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

MINISTÈRE DE L'ADMINISTRATION TERRITORIAL
ET DE LA DÉCENTRALISATION

RÉGION DU SUD

DÉPARTEMENT DE DJAT ET LOBO

COMMUNE DE ZOÉTELE

SECRETARIAT GÉNÉRAL

B.P:02-ZOÉTELE



REPUBLIC OF CAMEROON

Peace – Work – Fatherland

MINISTRY OF TERRITORIAL
ADMINISTRATION AND
DECENTRALISATION

SOUTH REGION REGION

DJA AND LOBO DIVISION

ZOÉTELE COUNCIL

GENERAL SECRETARY

P.O.BOX:ZOÉTELE

ARRÊTÉ MUNICIPAL N°017 /AM/CAB/M/SG/ZOE-2019 PORTANT CRÉATION, ATTRIBUTIONS, COMPOSITION DU COMITÉ DE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE ZOÉTELE

Le Maire de la Commune de Zoétéle,
Chevalier de l'Ordre National de la Valeur,

Vu la constitution ;

Vu la loi N°2004/018 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux Communes ;

Vu la loi N°2009/11 du 10 juillet 2009 portant régime financier des collectivités territoriales décentralisées ;

Vu l'Arrêté N°231 du 07 juin 1955 portant création de la Commune Rurale de Zoétéle et ses textes modificatifs subséquents ;

Vu l'Arrêté N°00000003/A/MINATD/DCTD du 30 octobre 2013 constatant l'élection du Maire et des Adjoints au Maire à l'issue du Scrutin Municipal du 30 septembre 2013 dans la Commune de Zoétéle, Département du DJA et LOBO, Région du Sud ;

Vu l'Arrêté N°229/CAB/PM du 07 Octobre 2009 du Premier Ministre, Chef du Gouvernement, portant réorganisation du cadre Institutionnel d'exécution du Programme National de Développement Participatif (PNDP) ;

Vu le rapport final du projet SCORECARD pour la Commune de Zoétéle ;

Vu le Plan Communal de Développement ;

Considérant les nécessités de service.

Arrête :

Article 1^{er} : Création

Est créé dans la Commune de Zoétéle, à la date du 18/04/2019, un Comité de suivi des recommandations du contrôle citoyen de l'action publique.

Article 2 : Missions

Le Comité de suivi a pour missions de :

- Veiller à la mise en œuvre des solutions préconisées à l'issue du processus de contrôle citoyen de l'action publique ;
- Mener les actions de plaidoyer ;
- Assurer la communication avec les populations de la Commune.

Le Comité de suivi travaille en étroite collaboration avec les communautés et rend compte mensuellement au Maire.

Article 3 : Durée du mandat

Le mandat du Comité de suivi est à durée indéterminée.

Article 4 : Composition

Le Comité de suivi est composé de :

- Un Président : Mr NKOU MEKA Jean Daniel, 2^{ème} Adjoint au Maire.
- Un Rapporteur : Mr NGOUNDA Séverin Janvier, Secrétaire Général de la Mairie de Zoétéle.

Membres :

- (1) Mr EYAMO Protais Conseiller municipal
- (2) Mr/ AMOUGOU MANGA Pierre Paul, Cadre Contractuel Communal Chargé du Développement Local

Article 5 : Toute personne peut, en raison de ses compétences et sur décision du Président du Comité de suivi, être invitée à assister aux travaux du Comité, avec voix consultative.

Article 6 : Les réunions du Comité de suivi se tiennent au moins une fois par mois sur convocation de son Président. Les réunions du Comité sont sanctionnées par un procès-verbal et/ou un rapport.

Article 7 : Prise en charge

Les fonctions au Comité suivi sont gratuites, toutefois la Commune prendra toutes les dispositions pour faciliter le bon fonctionnement du Comité en fonction des moyens disponibles.

FAIT A ZOETELE LE 18/04/2019

